

## **CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO**

### **Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A.**

Sociedad Agencia de Seguros Z&C S.A., cédula jurídica 3-101-207752 se encuentra inscrita ante la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica (SUGESE) como sociedad agencia de seguros del Instituto Nacional de Seguros bajo el código la licencia SA-08-132, en virtud de lo cual su objeto social exclusivo es la intermediación de seguros bajo la figura de Sociedad Agencia de Seguros, lo que la constituye en un ente fiscalizado por la SUGESE a la luz de lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653.

Siendo que en virtud de esta condición de ente fiscalizado le alcanza lo establecido en el “Reglamento de Gobierno Corporativo” emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero publicado en La Gaceta N°129 del 6 de julio del 2009, se procede a establecer con la aprobación de la Junta Directiva de Sociedad Agencia de Seguros Z&C S.A., el presente “Código de Gobierno Corporativo” que detalla -entre otros temas- la estructura de gobierno que se ha establecido para la gestión de negocio, el perfil de los directores, las políticas para el gobierno de la entidad y la administración de los conflictos de intereses actuales y potenciales, así como los mecanismos y medios de control para acreditar el cumplimiento constante y correcto de las disposiciones del presente código.

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **PRINCIPIOS GENERALES**

##### **Artículo 1 :Definiciones**

Para efecto de este Reglamento se entiende:

- a) **Sociedad Agencia de Seguros:** Persona Jurídica inscrita en el Registro Mercantil como sociedad anónima, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de agencia de seguros.
- b) **Ejecutivo:** Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en una entidad, intervenga o tenga la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.

- c) **Gobierno Corporativo:** Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los Accionistas, la Junta Directiva u órgano equivalente, ejecutivos, sus comités de apoyo, las unidades de control, la gerencia, y las auditorías interna y externa.
- d) **Grupo vinculado:** Grupo conformado por todas las personas vinculadas por propiedad y gestión según lo dispuesto en el Reglamento sobre el Grupo Vinculado a la Entidad, Acuerdo SUGEF 4-04 vigente.
- e) **Participación significativa:** Se entiende como la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto con al menos el diez por ciento (10%) del capital social de la entidad.
- f) **SUGESE:** Superintendencia General de Seguros.
- g) **Terceros:** Cualquier persona física o jurídica que no forme parte del grupo vinculado a la entidad regulada.
- h) **Miembros independientes de la Junta Directiva:** Se entiende como los miembros de la Junta Directiva que no son socios de la entidad.

## **Artículo 2: Objetivo y alcances**

El presente código reúne las políticas internas de gobierno corporativo de Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A., congruentes con lo establecido en sus estatutos, los manuales de procedimientos y control interno, las políticas internas de conducta y la normativa vigente.

Este conjunto de políticas establece el sistema por el cual la empresa es dirigida y controlada en el desarrollo de su actividad económica, detallando la distribución de derechos y responsabilidades de los distintos participantes de la empresa y las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones en la empresa.

Esta estructura normativa busca aumentar el valor de la empresa y contribuir en el mantenimiento de la misma regulando las relaciones entre los accionistas (controladores y minoritarios), la junta directiva, la gerencia y otras partes interesadas.

## **Artículo 3: Principios Rectores del Gobierno Corporativo**

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

En función de estos factores fundamentales, Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A., establecerá de forma prioritaria en el presente Código de Gobierno Corporativo:

- Los procedimientos y requisitos formales para la toma de decisiones por los órganos competentes, a fin de garantizar la participación informada y responsable de sus miembros.
- Los derechos y deberes de las personas a las que se encomienda la gestión de la entidad.

## **Artículo 4: Órganos de Gobierno**

La estructura de gobierno de la empresa está conformada por los siguientes órganos:

**La Asamblea General de Accionistas:** Constituye el órgano soberano máximo de decisión y control de la entidad.

**La Junta Directiva:** Cuerpo colegiado nombrado por la asamblea general de accionistas encargado de la dirección y administración del objeto de la sociedad. Cuerpo colegiado integrado por cuatro directores a saber, Presidente, Vicepresidente, Secretario, y Tesorero, durarán en sus cargos por todo el plazo social de la sociedad, pudiendo ser removidos, sea por renuncia o por acuerdo de la Asamblea de Accionistas.

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

**Los Comités de Apoyo:** Cuerpo colegiado establecido por la Junta Directiva para brindar apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan. Sin perjuicio de los comités adicionales que puedan ser establecidos por la Junta Directiva, en este código de gobierno define el accionar del Comité de Auditoría y del Comité de Cumplimiento. Cuerpo integrado por asociados, funcionarios de la empresa y miembros de Junta Directiva.

**La Fiscalía:** Órgano de vigilancia designado por los accionistas, sus atribuciones serán las fijadas en el artículo ciento noventa y siete del Código de Comercio. El fiscal durará en su cargo por todo el plazo social de la empresa, pudiendo ser removido, sea por renuncia o por acuerdo de la Asamblea de Socios.

## **CAPÍTULO II**

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

#### **Artículo 5: De la calidad de accionista**

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

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

De conformidad con lo establecido en el artículo ciento treinta y ocho del Código de Comercio, se establece un derecho de preferencia de los socios para la compra de acciones, por lo que en la eventualidad de que alguno o algunos socios dispongan vender sus acciones, éste o éstos deberán comunicar formalmente al Consejo Directivo de la sociedad, su determinación de vender las acciones. El Consejo Directivo procederá a informar lo anterior a los demás socios por cualquier medio del que pueda quedar registro, otorgando un plazo de quince días naturales durante el que los socios puedan manifestar su interés de ejercer su derecho de preferencia. Si transcurrido este lapso ningún socio ejerce el referido derecho, o si habiéndose satisfecho el derecho de preferencia a quienes lo ejercieron quedan acciones disponibles para la venta, el socio o socios que desean vender sus acciones quedan habilitados a ofrecerlas a terceros ajenos a la sociedad, pero necesariamente en las mismas condiciones de precio y plazo para pago otorgado a los socios que adquirieron o pudieron haber adquirido las acciones al amparo de su derecho de preferencia. Ningún socio podrá adquirir ni poseer en forma directa o indirecta más de tres acciones del total que conforma el capital social de la sociedad. Los aumentos de capital serán sometidos a consideración de los socios en Asambleas Extraordinarias que se convocarán por el mecanismo ordinario establecido en este estatuto; no obstante, para aprobarlos deberá contarse necesariamente con los votos de al menos las dos terceras partes de los votos presentes en la asamblea respectiva. Los socios en dicha asamblea podrán suscribir la cantidad de acciones suficientes para mantener la misma participación del capital que ostentaban a la fecha del aumento. Igualmente, un socio podrá comprar menos de lo que le corresponda y los demás socios quedarán autorizados a suscribir y pagar el remanente de acciones; sin embargo, en todo caso se estará al límite de participación en el capital establecido en este mismo artículo.

#### **Artículo 6: Políticas de relación con los accionistas**

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

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

Todos los accionistas tienen derecho a participar y votar en las asambleas ordinarias y extraordinarias, en todos los temas que se traten en ellas, en las condiciones fijadas por la Asamblea General de Accionistas.

Las ganancias así como las pérdidas se distribuirán en proporción al número de las acciones de cada socio.

#### **Artículo 7: Función y competencia de la Asamblea General de Accionistas**

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

- a) Las decisiones fundamentales de la empresa deben tomarse en la instancia formal de la Asamblea General de Accionistas, incluyendo como mínimo las definiciones sobre:
- b) Cambios en los estatutos, en la escritura de constitución o en cualquier otro documento rector de la sociedad.
- c) Aprobación de la gestión de la Junta Directiva.
- d) Nombramiento y separación de los miembros de la Junta Directiva Aprobación de la política de remuneración de la Junta Directiva.
- e) Aprobación de las operaciones de fusión o escisión de la empresa.
- f) Aprobación de las transacciones extraordinarias, incluida la transmisión de la totalidad o de una parte sustancial de los activos que, en la práctica, suponga la venta de la sociedad.

#### **Artículo 8: Procedimientos en la convocatoria y ejecución de la Asamblea General de Accionistas**

Las convocatorias para asambleas ordinarias o extraordinarias se harán mediante una publicación por una sola vez en un periódico de circulación nacional, con al menos cinco días hábiles de anterioridad al día en que ha de verificarse la asamblea, no contándose en este plazo ni el día de la publicación de la convocatoria ni el de la celebración de la Asamblea.

Podrá prescindirse de la convocatoria cuando estando reunida la totalidad de los socios, así lo acuerden, haciéndose constar tal circunstancia en el acta correspondiente.

Para que haya quórum en una Asamblea Ordinaria en primera convocatoria, deberá estar representada por lo menos la mitad de las acciones con derecho a voto y las resoluciones serán válidas cuando se tomen por más de la mitad de los votos presentes.

El quórum de las Asambleas Extraordinarias en primera convocatoria, lo formarán las tres cuartas partes de las acciones con derecho a voto y las resoluciones serán válidas cuando se tomen con el voto de las que representen más de la mitad de ellas. En las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, en virtud de la segunda convocatoria, formarán quórum cualquier número de acciones que concurra y los acuerdos se tomarán por más de la mitad de los votos presentes.

### **Artículo 9: Asambleas Ordinarias**

La Asamblea General de Socios celebrará asambleas ordinarias cuando lo estimen conveniente.

Debiendo celebrar, obligatoriamente, una reunión anual ordinaria en los tres meses posteriores al cierre de cada periodo fiscal para conocer de lo siguiente:

- a) Discutir y aprobar o no el informe sobre los resultados del ejercicio anual que presenten los administradores y tomar sobre él las medidas que juzguen oportunas.
- b) Acordar la distribución de las utilidades, tomando en consideración lo concerniente al fondo de reserva legal.
- c) Nombrar los administradores y fiscal cuando corresponda.

### **.Artículo 10: Asambleas Extraordinarias**

Los accionistas celebrarán una asamblea extraordinaria cuando sean convocados por el presidente de la Junta Directiva, y en estas asambleas se conocerán los puntos enunciados en la convocatoria respectiva.

### **Artículo 11: Convocatorias de los accionistas**

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

Artículo 12: Administración de los conflictos de interés:

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

## **RESPONSABILIDADES Y POLÍTICAS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

### **Artículo 13: Integración**

La sociedad será administrada por una Junta Directiva, compuesta de cuatro miembros que serán PRESIDENTE, VICE-PRESIDENTE, SECRETARIO, y TESORERO. Corresponde al PRESIDENTE, la representación judicial y extrajudicial de la empresa, con las facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma,.

El ejercicio de los respectivos cargos se regirá por lo establecido en el Código de Comercio, la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y los estatutos de la sociedad agencia de seguros y las siguientes reglas:

- a) El Presidente de la Junta Directiva y el Gerente General de la empresa no pueden ser la misma persona.
- b) En caso de así decidirlo la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva podrá contar con miembros independientes, los cuales deberán gozar de la máxima reputación, tanto por su perfil, como por el proceso llevado a cabo para nominarlos.
- c) En el informe anual de Gobierno Corporativo se identificará los miembros de la Junta Directiva, los cargos en que están nombrados y la mención como Director Independiente cuando corresponda, según se indicó en este Código. También deberán identificarse los Directores que conforman el Comité de Auditoría.

### **Artículo 14: Requerimientos de calificación, independencia y disponibilidad de tiempo**

Tanto en el caso de los directores internos como independientes, para ser miembro de Junta Directiva se requiere:

- a) Ser de reconocida honorabilidad y comprobada idoneidad técnica.
- b) Tener disposición de tiempo tal que le permita participar en al menos el 80% de las sesiones.

- c) Contar con prestigio profesional y conocimiento específico.
- d) No desempeñar cargos o funciones de representación, dirección o asesoramiento en otras sociedades, agencias de seguros competidoras o en sociedades que controlen empresas competidoras.
- e) No estar afectados por las condiciones de incompatibilidad o prohibiciones detalladas en el artículo 15.

Al momento de su nombramiento, los miembros de Junta Directiva deben rendir una declaración jurada, en donde conste su firma debidamente autenticada por Notario Público, verificando el cumplimiento de estos requisitos y el compromiso de reportar y actualizar la información ante cualquier cambio.

#### **Artículo 15: Incompatibilidades y prohibiciones:**

No podrán ser miembros de Junta Directiva:

- a) Las personas contra quienes, en los últimos cinco años, haya recaído sentencia judicial penal condenatoria firme 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 libro II del Código Penal, respectivamente.
- b) Las personas que se encuentren cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.

#### **Artículo 16: Incompatibilidades sobrevinientes**

Si sobreviene un hecho o circunstancia por el cual un Director no cumpla con lo indicado en el artículo 14 o incurra en una incompatibilidad de las dispuestas en el artículo 15, la sociedad, agencia de seguros deberá proceder de inmediato a su sustitución. De forma complementaria al compromiso de reportar cualquier cambio asumido por los directores, de forma previa a la Asamblea de Accionistas, se realizará una verificación anual del cumplimiento de requisitos como mecanismos de control para acreditar el cumplimiento de los mismos durante el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 17: Funciones de la Junta Directiva**

Sin perjuicio de lo establecido en el estatuto de la empresa, corresponde a la Junta Directiva:

- a) Establecer la visión, misión estratégica y valores de la entidad.
- b) Supervisar la gerencia general de la entidad y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.
- c) Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo, cuando corresponda, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos comités.



- d) Analizar los informes que les remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías interna y externa y tomar las decisiones que se consideren procedentes.
- e) Designar a los auditores internos, en los casos en que aplique, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento, las leyes y normativas propias. Asimismo designar la firma auditora externa o el profesional independiente, de conformidad con la propuesta previamente emitida por el Comité de Auditoría.
- f) Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna u órgano de control que aplique y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios.
- g) Aprobar el plan de continuidad de operaciones o presupuesto.
- h) Solicitar a la auditoría interna u órgano de control que aplique, los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.
- i) Dar seguimiento a los informes de la auditoría interna u órgano de control que aplique relacionados con la atención, por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.
- j) Aprobar las políticas establecidas en el presente Reglamento, dentro de ellas las necesarias para procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno de la entidad supervisada, así como las políticas de los comités de apoyo. En los casos en que aplique, se deben aprobar los procedimientos respectivos.
- k) Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”. Evaluar periódicamente sus propias prácticas de gobierno corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado.
- l) Incluir o velar porque se incluya en el informe anual a la Asamblea General de Accionistas, u órgano equivalente, los aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités y la cantidad de reuniones que se celebraron durante el periodo por cada comité.
- m) Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de Gobierno Corporativo.
- n) Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores, sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad.

- o) Velar por el cumplimiento de las normas por parte de la entidad supervisada y por la gestión de los riesgos de ésta. Para estos efectos se deben definir las políticas que se consideren necesarias.
- p) Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo que se establece en este Reglamento.
- q) Comunicar a la Asamblea General de Accionistas, u órgano equivalente, el Código de Gobierno Corporativo adoptado, según lo dispuesto en el presente Reglamento.
- r) Analizar los estados financieros trimestrales intermedios y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a las superintendencias correspondientes.
- s) Emitir un reglamento en el cual se norme todo lo relativo a la aplicación y elementos operativos derivados de los contratos que Sociedad Agencia de Seguros Z&C S.A. suscriba con sus agentes de seguros acreditados, el cual deberá incluir de manera específica los procedimientos para atender y resolver sobre diferencias, comprobación de incumplimientos, verificación de irregularidades, normas de control interno y régimen de sanciones, requisitos para el establecimiento de órganos del debido proceso y materia conexas. Debe entenderse que la Junta Directiva al emitir este Reglamento lo hará en función del interés general y el principio de buena fe, de manera que tenga a la vista la aplicación de medidas preventivas que eviten o aminoren la ocurrencia de conductas o actuaciones que afecten de forma evidente el prestigio y patrimonio de Sociedad Agencia de Seguros Z&C.S.A.

#### **Artículo 18: Operación**

La Junta Directiva se reunirá ordinariamente una vez al mes, y extraordinariamente cada vez que sea convocada por el Presidente. Habrá quórum cuando asistan por lo menos TRES de sus miembros, y serán válidas las resoluciones que se tomen por mayoría de los votos presentes. En la eventualidad de que una votación del Consejo Directivo quede empatada, el Presidente o quien lo sustituya decidirá con doble voto, lo cual necesariamente deberá consignarse expresamente en el acta respectiva. Los miembros de Junta Directiva serán nombrados por todo el plazo social, pudiendo la Asamblea de Accionistas revocar uno todos los nombramientos, cuando lo estime conveniente a los mejores intereses de la sociedad.

#### **Artículo 19: Verificación y razonabilidad de la información financiera**

La Junta Directiva será responsable de que la información financiera de la entidad sea razonable, en fe de lo cual el Presidente de la Junta Directiva rendirá la siguiente declaración jurada sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno.

#### **Artículo 20: Administración de los conflictos de interés:**

Es obligación de los directores el declarar formalmente ante la Junta Directiva la existencia de algún conflicto de interés. Para administrar los conflictos de interés en la aprobación de transacciones que afecten a la entidad se seguirán los lineamientos detallados en el capítulo IX del presente código.

### **CAPITULO III**

#### **POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y EL RECURSO**

##### **HUMANO**

#### **Artículo 21: Responsabilidad de la Gerencia**

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

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

En fe de lo anterior, la Gerencia deberá rendir una declaración jurada respecto de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno la cual se presentará conjuntamente con los estados financieros auditados a la SUGESE, según el formato adjunto en el Anexo 3 del presente documento.

#### **Artículo 22: Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección**

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

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

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

### **Artículo 23: Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses**

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

Ser parte de la administración o gerencia de Sociedad Agencia de Seguros Z&C S.A., será incompatible con las siguientes condiciones:

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

### **Artículo 24: Planes de sucesión para directores, gerentes y ejecutivos**

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

- a) Se desarrollará un plan con el objetivo de garantizar las habilidades y el liderazgo necesarios para remplazar los puestos claves, para que las habilidades requeridas estén disponibles cuando se les necesite.
- b) Dentro de la organización se establecerá un sistema de desarrollo de carrera que permita el crecimiento profesional de los potenciales candidatos a la sucesión, el cual buscará ofrecerles toda la educación y capacitación necesarias, así como la retroalimentación sobre su desempeño en la compañía.

### **Artículo 25: Planes de inducción y capacitación**

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

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

## **Artículo 26: Políticas y lineamientos sobre remuneración fija y variable**

Los salarios de los diferentes cargos se fijan de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral. Se buscará que las remuneraciones brinden los incentivos adecuados para todos los ejecutivos que dependan de su desempeño y responsabilidad. Para esto, existirán mecanismos de rendición de cuentas y evaluación de resultados que se realizará al menos una vez al año y será responsabilidad del nivel jerárquico inmediato del funcionario.

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

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

## **Artículo 27: Políticas y lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte de clientes o proveedores:**

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

## **Artículo 28: Principios éticos**

Toda persona que preste sus servicios en la Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. debe apegar sus actuaciones a los siguientes principios.

- a) Actuar con honestidad y ética, buscando preservar la integridad, objetividad e imparcialidad.
- b) Obrar de una forma tal que implique la irrestricta observancia de la Ley y permita la eventual aprobación pública de su gestión.
- c) Evitar las situaciones de conflicto real o potencial entre los intereses personales y los intereses de la empresa al tratar con proveedores, clientes y organizaciones o personas que hagan o procuren hacer negocios con la sociedad agencia de seguros.

- d) Dirigir sus asuntos privados de manera tal que prevenga cualquier conflicto de intereses con el sector privado y los intereses de la Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A.
- e) Desechar la solicitud o aceptación de beneficios económicos, obsequios, dádivas o recompensas por la contratación de proveedores, lo que se hace extensivo a los clientes y cualquier tercero.
- f) Impedir el uso directo o indirecto de bienes y derechos propiedad de Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. para fines particulares.
- g) Guardar la confidencialidad de las informaciones relacionadas con las personas físicas y jurídicas clientes de la Agencia.
- h) Desestimar la contratación de personas relacionadas que no tengan la idoneidad técnica requerida.
- i) Proteger la información de propiedad intelectual, comercial o confidencial de la sociedad agencia de seguros y de terceros, conocida u obtenida en el ejercicio de las funciones.
- j) No utilizar datos, información confidencial, personas, instalaciones, equipos o suministros de la organización para beneficio personal.
- k) Reflejar todas las transacciones comerciales de la organización en forma precisa y justa en los registros de contabilidad, de acuerdo con los principios contables de aceptación general.
- l) Dedicarse exclusivamente a las labores propias de la sociedad agencia de seguros y evitar cualquier actividad externa que afecte adversamente el rendimiento en el trabajo o comprometa la imagen corporativa.
- m) Desarrollar las relaciones comerciales con igualdad de oportunidades para todas las partes.
- n) No conseguir resultados mediante manejos inescrupulosos o la violación de leyes, normas, políticas y reglamentaciones.
- o) No realizar negociaciones de bienes o de servicios personales o familiares con la sociedad agencia de seguros o personas o entidades con las cuales ésta tenga relaciones de negocios. Tampoco efectuar, a título personal, compromisos o participar en transacciones comerciales que involucren a la sociedad agencia de seguros.
- p) Informar oportunamente al superior inmediato cualquier situación que se considere que pueda ser o crear conflicto de intereses o violar alguno de estos principios, a fin de tomar las medidas necesarias.

## **RELACIÓN CON LOS CLIENTES: Políticas para la adecuada**

### **relación**

#### **Artículo 29: Igualdad de trato y acceso a la información**

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

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

#### **Artículo 30: Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente y suministro de información correcta y oportuna**

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

#### **Artículo 31: Administración de los conflictos de interés:**

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

#### **Artículo 32: Confidencialidad de la información de los cliente e impedimentos para el uso de esta información en beneficio de terceros**

Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. se compromete tomar las medidas para que la información de carácter confidencial que el consumidor brinde a la entidad aseguradora, al intermediario o al proveedor de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, sea tratada como tal.

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

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

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



### **Artículo 33: Atención al cliente en reclamos y consultas**

- a) Dentro de su ámbito de responsabilidad, la sociedad agencia de seguros procurará establecer procedimientos expeditos para la atención de consultas y reclamos de sus clientes, de modo que en su solución se atienda tanto a la celeridad de la respuesta como a la debida fundamentación que la ampare.
- b) Los empleados de la sociedad agencia de seguros escucharán a sus clientes, contarán con la capacitación para entender y resolver las consultas o quejas rápida y eficientemente, en procura de darle solución en el menor plazo posible, garantizando su absoluta confidencialidad durante el proceso.
- c) Si la respuesta no le satisface, el cliente tiene la opción de plantear por escrito su gestión a la Gerencia General de la Sociedad Agencia de Seguros
- d) La sociedad agencia de seguros se compromete a informar de los pasos de su reclamación y asegurarse de que el proceso no se alargue más de lo estrictamente necesario.

### **Artículo 34: Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes, en las leyes específicas o disposiciones reglamentarias que las regulen**

La Sociedad Agencia de Seguros contará con un Comité interna encargado -entre otras cosas- de evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la entidad.

### **RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES: Políticas para la adecuada relación**

#### **Artículo 35: Criterios y condiciones generales para la selección y contratación de proveedores**

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

Dentro de los mecanismos utilizados para seleccionar en forma transparente y objetiva a los proveedores de bienes y servicios se respetará el siguiente esquema de jerarquización de las compras:

1. **Compras hasta \$50.000°°**: Por caja chica o caja general, sin cotización pero con aprobación de un encargado de área.
2. **Compras mayores de \$50.000°° hasta \$250.000°°**: No requiere cotización. Autoriza la Gerencia General.
3. **Compras mayores de \$250.000°° hasta \$2.000.000°°**: Requieren tres cotizaciones. Autoriza la Gerencia General.
4. **Compras mayores a \$2.000.000°°**: Requiere un mínimo de tres cotizaciones escritas. Autoriza la Junta Directiva.

#### **Artículo 36: Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la empresa**

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

#### **Artículo 37: Principios éticos en los negocios**

Todos los contratos suscritos por la Sociedad Agencia de Seguros deberían contener idealmente una disposición referente a este título y que pretende ante todo, mantener controles internos adecuados, contar con los registros e informes apropiados en todas las transacciones y cumplir con todas las leyes pertinentes.

De ningún modo los contratistas están autorizados para llevar a cabo en nombre de la sociedad agencia de seguros, cualquier tipo de actos que puedan violar las leyes pertinentes.

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

#### **Artículo 38: Lineamientos para el manejo de conflicto de intereses**

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

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

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

A la celebración del contrato, o en cualquier tiempo durante su ejecución los contratistas estarán obligados a notificar a la sociedad agencia de seguros la identidad de cualquier representante o empleado de la sociedad agencia de seguros, o sus familiares, respecto de los cuales alguno de los contratistas sepa que posee, en cualquier forma, interés considerable en sus actividades.

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

## **RELACIONES INTRAGRUPPO: Políticas para la adecuada relación**

### **Artículo 39: Compromiso de la sociedad agencia de seguros**

Actualmente, Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. no pertenece a ningún grupo o conglomerado financiero.

Sin embargo, en caso de establecer relaciones entre entidades de un mismo grupo o conglomerado financiero a la cual llegue a pertenecer Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A., se establecerán labores coordinadas entre éstas o sus áreas de negocio, sin afectar la transparencia, la debida formación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes.

En todo momento se debe considerar el interés de los asegurados en la toma de las decisiones sobre relaciones intragrupo para lo cual se establecerán criterios para pactar los precios de los servicios que suministren o transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo las características, volumen y demás circunstancias relevantes que tendrían en cuenta una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia.

### **Artículo 40: Transacciones Intragrupo**

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

#### **Artículo 41: Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la empresa**

Actualmente, Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. no pertenece a ningún grupo o conglomerado financiero.

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

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

#### **Artículo 42: Administración de los conflictos de interés:**

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

### **CAPITULO VIII**

#### **REVELACION Y ACCESO A LA INFORMACION: Políticas sobre el control y la información de los Estados Financieros**

#### **Artículo 43: Lineamientos de revelación y acceso a la información**

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

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

- a) Accesible: La información debe ser distribuida o estar a disposición del público de la mejor forma planeada para llamar la atención de los participantes del mercado, pero tomando en cuenta el costo relativo de los diferentes métodos de distribución.
- b) Integral y significativa de manera que permita tener una visión global de la sociedad agencia de seguros: Debe permitir que las personas se formen una buena idea de las condiciones financieras y del desempeño de la sociedad agencia de seguros, sus actividades de negocios, y los riesgos relacionados con esas actividades, por lo que la información debe ser suficientemente bien explicada, completa y apropiadamente agregada.

- c) Confiable como base para la toma de decisiones: La información debe mostrar en forma confiable aquello que supone debe representar o lo que se espera razonablemente que represente. En forma particular, debe reflejar, hasta donde sea posible, la esencia económica de los eventos y transacciones, así como su forma legal.
- d) Comparable entre las diferentes Sociedades Agencias de Seguros y otras compañías: La información debe presentarse de conformidad con cualquier estándar y práctica, nacional e internacional generalmente aceptada, de manera que se facilite la comparación entre Sociedades Agencias de Seguros. Los métodos y los supuestos que se utilizan en la preparación de la información deben ser adecuadamente revelados.
- e) Consistente en el tiempo, de manera que permita que las tendencias relevantes sean apreciadas, para lo que se deberán emplear métodos y supuestos para la preparación de información que sean consistentes de un periodo a otro y publicarlos. Cuando se lleven a cabo cambios en métodos y supuestos, la naturaleza de éstos y sus efectos deben ser revelados.

#### **Artículo 44: Difusión de Información Financiera y de los servicios que se ofrecen:**

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

- a) Informe anual a los accionistas: De acuerdo con las disposiciones legales y sus Estatutos, anualmente la Presidencia y Fiscalía de la Sociedad Agencia de Seguros, presentan un informe de gestión del ejercicio anterior a la Asamblea General de Accionistas, que incluye la información financiera, las principales actividades operativas y administrativas y el resultado de las inversiones en otras sociedades, así como los principales proyectos a desarrollarse en el año en curso. Deberá conocerse como parte de ese informe, lo relativo a su homónimo de Gobierno Corporativo.
- b) Informe Anual de Gobierno Corporativo en congruencia con lo establecido en el Anexo 1 del Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF.
- c) Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. tiene a disposición de las diferentes audiencias su página web ([www.seguroszyc.com](http://www.seguroszyc.com)) en la cual se presenta información de interés en donde se detallan los servicios ofrecidos, tanto para sus accionistas como para las demás personas interesadas en su actividad (clientes, analistas, comunidad, periodistas, proveedores, etc.).
- d) En la referida página web se encuentra publicado este Código de Gobierno Corporativo y los estados financieros exigidos legalmente de la Sociedad Agencia de Seguros.

#### **Artículo 45: Lineamientos para la administración de la información confidencial**

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

#### **Artículo 46: Prohibición de uso de información**

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

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

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

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

#### **Artículo 47: Información que debe ser divulgada**

La Sociedad Agencia de Seguros difundirá la información legalmente requerida por el "Reglamento relativo a la información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros" publicado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero publicado en La Gaceta N° 202 del 19 de octubre del 2009, el cual establece en su artículo 5 que para la preparación de los estados financieros se utilizarán los modelos 1a) y 2a) que se adjuntan al citado reglamento 16,17,18 y 22 las normas para la publicación de los estados financieros de las entidades supervisadas por la SUGESE, que establecen como elementos básicos los siguientes:

- a) La obligación de publicar en el sitio web una vez al año los Estados Financieros Auditados y debidamente presentados ante la SUGESE.
- b) La obligación de publicar en el sitio web los Estados Financieros Trimestrales Intermedios, en el transcurso del mes siguiente a la fecha de corte de cada período trimestral.

## **CAPÍTULO IX**

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTRA EL CONFLICTO DE INTERESES.**

#### **Artículo 48: Definiciones:**

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

#### **Artículo 49: Establecimiento de procedimientos**

La Sociedad Agencia de Seguros implementará mecanismos efectivos con el fin de facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre los proveedores, accionistas, trabajadores, los grupos de interés y los miembros de la Junta Directiva.

Esos procedimientos deben procurar la resolución efectiva y oportuna de los conflictos que se presenten, así como facilitar una interrelación eficaz y respetuosa entre las partes.

#### **Artículo 50: Actuación de Accionistas, miembros de Junta Directiva y Personal de la Sociedad Agencia de Seguros**

Es fundamental asegurar a los terceros interesados en todo momento la integridad y objetividad de La Sociedad Agencia de Seguros en la conducción de su trabajo.

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

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

### **Artículo 51: Separación de procesos**

En el desarrollo de los procesos, previamente identificados como prioritarios debe darse una separación básica en la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y controlar las operaciones. Esta separación tiene por finalidad disminuir el riesgo de conflicto de intereses.

### **Artículo 52: Confidencialidad de la información**

Los miembros de Junta Directiva y el personal de la Sociedad Agencia de Seguros deberán guardar confidencialidad de la información comunicada por los clientes o potenciales clientes, con excepción de aquellos casos en los que de acuerdo con la legislación vigente, deba ser suministrada a las autoridades competentes, bajo cualquier supuesto y en particular, por considerarse que tales inversiones o negocios puedan estar ligados al narcotráfico o lavado de dinero según la Ley 8204.

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

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

### **Artículo 53: Políticas sobre la actuación de los Directores, empleados y asesores de La Sociedad Agencia de Seguros**

Toda persona que preste sus servicios en La Sociedad Agencia de Seguros debe apegar sus actuaciones a los siguientes principios.

- a) Actuar con honestidad y ética, buscando preservar la integridad, objetividad e imparcialidad.
- b) Obrar de una forma tal que implique la irrestricta observancia de la Ley y permita la eventual aprobación pública de su gestión.
- c) Evitar intereses privados no permitidos que puedan afectar significativamente a Sociedad Agencia de Seguros Z&C. S.A..
- d) Dirigir sus asuntos privados de manera tal que prevenga cualquier conflicto de intereses con el sector privado y los intereses de Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A..
- e) Desechar la solicitud o aceptación de beneficios económicos, obsequios, dádivas o recompensas por la contratación de proveedores, lo que se hace extensivo a los clientes y cualquier tercero.
- f) Omitir la utilización, en beneficio propio o de terceros, de las informaciones obtenidas durante el desempeño de su trabajo, salvo aquellas de uso público.



- g) Impedir el uso directo o indirecto de bienes y derechos propiedad de La Sociedad Agencia de Seguros para fines particulares.
- h) Guardar la confidencialidad de las informaciones relacionadas con las personas físicas y jurídicas clientes de La Sociedad Agencia de Seguros.

#### **Artículo 54: Políticas específicas sobre la relación con proveedores**

Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. espera que sus proveedores, agentes, empresas conjuntas participantes y subcontratistas que trabajen con ella se comporten de forma coherente con las normas de la ética y la honestidad.

#### **Artículo 55: Políticas específicas sobre las relaciones Intragrupo**

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

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

#### **Artículo 56: Políticas específicas sobre el trato con los accionistas, asociados o similares**

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

#### **Artículo 57: Prácticas prohibidas:**

La Sociedad Agencia de Seguros prohibirá que sus miembros de junta directiva y empleados incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir (o dar) dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie que afecte sus decisiones.
- b. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
- c. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Sociedad Agencia de Seguros.
- d. Vincular familiares a la Sociedad Agencia de Seguros sin tener en cuenta los perfiles y políticas establecidas.
- e. Intervenir en decisiones en las que participen personas físicas o jurídicas, si hay una relación personal que pudiera afectar su objetividad y/o independencia al respecto.

### **Artículo 58: Deber de divulgación**

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

### **Artículo 59: Procedimiento de manejo del conflicto de intereses**

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

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

Tratándose de un trabajador o asesor deberá abstenerse de participar en cualquier etapa del proceso en que determine que hay un conflicto de interés.

### **Artículo 60: Deberes de los funcionarios y asesores para el adecuado manejo y prevención de los conflictos de intereses**

Los colaboradores de Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. y los asesores en lo que les sea aplicable deben:

- a) Firmar un oficio dirigido a la Gerencia General de la Sociedad Agencia de Seguros en el que manifiesten conocer las políticas y procedimientos sobre conflictos de intereses, previa entrega de un ejemplar. El responsable de la entrega del oficio y su archivo, con el recibido conforme del trabajador será el Departamento Administrativo Financiero.
- b) Mantener actualizados los registros y bases de datos de Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. dirigidos a verificar la política conozca a su empleado, con la periodicidad y formalidad exigida por la Gerencia General.
- c) Firmar con Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. los contratos de información no divulgada y obligarse a la confidencialidad de la información de la Aseguradora y sus clientes, aún después de terminada su relación laboral con la Sociedad Agencia de Seguros.
- d) No realizar prácticas independientes que compitan con los servicios prestados por la Sociedad Agencia de Seguros, S.A.

- e) Revelar a la Gerencia General de La Sociedad Agencia de Seguros, S.A., todos los asuntos, incluidas las inversiones en valores cotizados u otros tipos de inversiones, que pudieran interferir en sus obligaciones, prestación de servicios u objetividad para con Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. y sus clientes. Igualmente, deben revelar sus vinculaciones económicas o de cualquier otra índole que puedan comprometer su imparcialidad.
- f) Cumplir con cualquier prohibición establecida por la Gerencia General de Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. sobre actividades en las que haya conflicto de interés.
- g) Se prohíbe recibir cualquier compensación monetaria o beneficios por los servicios prestados a la Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A. y a sus clientes, diferentes a los otorgados por la Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A.
- h) Para quienes tienen funciones de jefaturas, supervisión, autoridad o con potestad de influir en la conducta de otros trabajadores de Sociedad Agencia de Seguros, S.A. deberán realizarlas de manera razonable, fiscalizando el cumplimiento de este manual, previniendo cualquier violación al ordenamiento vigente.
- i) Abstenerse de realizar operaciones para sus cuentas personales con activos de Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A., con proveedores con los que la Sociedad esté realizando una negociación.
- j) Abstenerse de ejercer cargos de directores en compañías competidoras o proveedoras de La Sociedad Agencia de Seguros, S.A., excluyéndose a quienes actúan como asesores externos.
- k) Informar de negocios con la Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S.A., en los que participe y resulte beneficiario el trabajador o algún familiar hasta segundo grado consanguíneo.
- l) La Gerencia garantizará que las personas competentes que participen en distintas actividades que impliquen un conflicto de intereses, desarrollen esas actividades con un nivel de independencia adecuado al tamaño, actividades de la empresa de inversión y del grupo al que pertenece, y a la importancia del riesgo de menoscabo de los intereses de los clientes.
- m) El personal de la Sociedad Agencia de Seguros debe impedir o controlar el intercambio de la información entre personas competentes que participen en actividades que comparten el riesgo de un conflicto de intereses, cuando el intercambio de ésta información pueda ir en detrimento de los intereses de los clientes.
- n) La Gerencia establecerá la supervisión de las personas competentes cuyas funciones principales sean la realización de actividades o la prestación de servicios por cuenta o a favor de clientes con intereses contrapuestos o que representen intereses distintos, que puedan entrar en conflicto, incluidos los de la empresa.

- o) Las Jefaturas deben impedir o limitar que cualquier persona ejerza una influencia inadecuada sobre la forma en que una persona competente realiza servicios o actividades de inversión.
- p) Además se debe impedir o controlar la participación simultánea o consecutiva de una persona competente en diversos servicios o actividades de inversión cuando esa participación pueda ir en detrimento de una gestión adecuada de los conflictos de intereses.
- q) Los trabajadores de una determinada área separada no realizarán funciones para otra área separada, sin perjuicio de las funciones, en particular de supervisión y coordinación, que ejerza el personal directivo.

#### **Artículo 61: Deberes de revelación sobre relaciones de parentesco**

Los Directores independientes, colaboradores y asesores de la Sociedad Agencia de Seguros deberán manifestar a la Junta Directiva o Gerencia General, cualquier relación de parentesco que conozcan entre ellos y cualesquier otro trabajador de la aseguradora, proveedor, miembro de la Junta Directiva o Fiscal.

En los casos de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o en caso de matrimonios o parejas en unión libre será necesaria la valoración de los riesgos que representa para la Sociedad Agencia de Seguros, para lo cual se establece que en los casos que alguno de los trabajadores o asesores en esta situación, es del nivel Gerencial, equivalente o superior, deberá ser la Junta Directiva la que estudie el caso y determine las medidas a seguir; en los demás será el Gerente General, quien valorará y determinará las medidas pertinentes para minimizar riesgos.

Tratándose de miembros de Junta Directiva, se estará a lo establecido en el procedimiento manejo y divulgación de conflictos de interés.

Las comunicaciones respectivas deberán hacerlas sin que hayan transcurrido cinco días hábiles luego de que tengan conocimiento de la situación en particular. La omisión de lo anterior será sancionada de conformidad con la normativa laboral aplicable.

## **SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO: Políticas de evaluación e informe anual de buen gobierno corporativo**

### **Artículo 62: Seguimiento de políticas de Gobierno Corporativo**

El incumplimiento de las políticas establecidas en este Código de Gobierno Corporativo será sancionado de conformidad con la gravedad de la falta incurrida, así como con la jerarquía del empleado involucrado, de acuerdo con el régimen disciplinario aplicable.

### **Artículo 63: Informe Anual de Gobierno Corporativo**

La Junta Directiva aprobará con corte al 31 de diciembre del año que se trate, el Informe Anual de Gobierno Corporativo, respetando los lineamientos establecidos en el Anexo 1 del Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF.

Ese documento será remitido por el medio que disponga el Superintendente a la SUGESE, a más tardar el último día hábil del mes de marzo de cada año.

El formato de este informe se ajustará a los requerimientos regulatorios vigentes en esta materia.

## **CAPITULO XI**

### **COMITÉ DE AUDITORÍA Y ORGANOS DE GOBIERNO**

#### **Comité de Auditoría:**

#### **Artículo 64: Integración del Comité de Auditoría**

La Junta Directiva nombrará un Comité de Auditoría, como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan.

Este Comité estará integrado por dos directores de la Junta Directiva, el Fiscal y un miembro especializado en el área financiero contable que debe tener como mínimo grado académico en el área de administración de negocios o contaduría pública y experiencia mínima de cinco años.

Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la Junta Directiva.

#### **Artículo 65: Libro de Actas**

El Comité deberá reunirse al menos cada tres meses. En esas sesiones podrán participar sin derecho a voto, el Gerente, el auditor interno, y los funcionarios que el Comité de Auditoría considere necesarios, así como el auditor externo cuando así lo requiera ese comité.

Los acuerdos adoptados en las reuniones del Comité de Auditoría deberán constar en un Libro de Actas, que estará a disposición de la SUGESE. Este libro podrá ser llevado en forma electrónica.

Los miembros del Comité serán responsables de que el contenido de las actas corresponda a lo discutido y aprobado en cada sesión.

#### **Artículo 66: Funciones del Comité de Auditoría**

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de Auditoría de las entidades reguladas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- a) Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, la Gerencia, la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y los entes supervisores.
- b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c) Proponer a la Junta Directiva los candidatos para auditor interno.
- d) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- e) Proponer a la Junta Directiva la designación de la firma auditora, el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de éstos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- f) Revisar la información financiera tanto anual como periódica antes de su remisión a la Junta Directiva, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- g) Revisar y trasladar a la Junta Directiva los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- h) En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse conjuntamente con los estados financieros auditados, asimismo debe presentarse firmado por el contador general, el auditor interno y la Gerencia o representante legal.

- i) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la SUGESE.
- j) Proponer a la Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- k) Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
- l) Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarles para
- m) que realicen otros servicios para la empresa.
- n) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría debe rendir un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva

#### **Artículo 67: Auditoría Interna**

##### **Competencia**

La Auditoría Interna de la Sociedad Agencia de Seguros revisará y analizará en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la Sociedad Agencia de Seguros, lo que le permite a la entidad contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobernabilidad.

Deberá gozar de independencia funcional y de criterio, así como contar con los recursos y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones y debe actuar observando los principios de diligencia, lealtad y reserva.

#### **Artículo 68: Funciones de la Auditoría Interna**

- a) En el desempeño de sus funciones, sin perjuicio de obligaciones que se deriven de otra normativa, la auditoría interna, deberá:
- b) Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en el perfil de riesgo de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva u órgano equivalente.

- c) Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- d) Informar periódicamente a la Junta Directiva, sobre la actividad de la auditoría interna relacionado con la autoridad, responsabilidad y desempeño del plan, así como la exposición relevante al riesgo por la sociedad agencia de seguros, debilidades del sistema de control interno, cumplimiento del gobierno corporativo y otros informes necesarios o requeridos por la Junta Directiva.
- e) Dar seguimiento e informar a la Junta Directiva sobre los hallazgos comunicados a la administración y su corrección.



- f) Evaluar la razonabilidad de la información generada o registrada por la entidad así como de la información enviada al órgano supervisor.

Certificar la información financiera periódica que la entidad regulada remita al órgano supervisor.

- g) Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran todas las transacciones de la entidad, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.

h) Evaluar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable a la entidad.

Mantener a disposición del órgano supervisor los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados

- i) Analizar y verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.
- j) Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.

## **CAPITULO XII:**

### **Comité de Cumplimiento:**

#### **Artículo 69: Integración del Comité de Cumplimiento**

La Junta Directiva nombrará un Comité de Cumplimiento, como órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento, para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan.

Este Comité será establecido de forma permanente y estará integrado por un mínimo de cuatro miembros: El Gerente General, un miembro de la Junta Directiva, un funcionario de alto nivel del área operativa y el Oficial de Cumplimiento.

Las personas que integren este comité son responsables de cumplir a cabalidad las funciones encomendadas por la Junta Directiva y la normativa vigente.

#### **Artículo 70: Libro de actas**

El Comité deberá reunirse al menos cada tres meses. En esas sesiones podrán participar sin derecho a voto, el auditor interno y los funcionarios que el Comité de Cumplimiento considere necesarios, así como el auditor externo cuando así lo requiera ese comité.

Los acuerdos adoptados en las reuniones del Comité de Cumplimiento deberán constar en un Libro de Actas, que estará a disposición de la SUGESE. Este libro podrá ser llevado en forma electrónica.

Los miembros del Comité serán responsables de que el contenido de las actas corresponda a lo discutido y aprobado en cada sesión.

#### **Artículo 71: Funciones del Comité de Cumplimiento**

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de cumplimiento de las entidades reguladas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

- a) Revisión de los procedimientos, normas y controles implementados por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley y la presente normativa.
- b) Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.

- c) En los casos que así lo requieran, colaborar con la Oficialía de Cumplimiento de la Aseguradora en los análisis de operaciones inusuales.
- d) Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a la Oficialía de Cumplimiento de la Aseguradora por parte del Enlace de Cumplimiento.

## **CAPITULO XIII**

### **Disposiciones finales**

#### **Artículo 72: Reforma o**

#### **Derogatoria**

La Junta Directiva será el órgano encargado de la reforma o derogatoria de este Código de Gobierno Corporativo, lo cual deberá ser informado a la Asamblea de Accionistas quien se reserva el derecho de aceptar o rechazar las modificaciones realizadas.

#### **Artículo 73: Vigencia**

Rige a partir de la fecha de su aprobación por la Junta Directiva de la Sociedad Agencia de Seguros.

## **ANEXO Nº 1:**

### **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO JUNTA DIRECTIVA DE SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS Z&C, S.A.**

#### **REGLAMENTO DE JUNTA DIRECTIVA Y NORMAS PARLAMENTARIAS**

#### **DISPOSICIONES GENERALES:**

##### **Artículo Primero: De la Vigencia.**

El presente reglamento rige a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva de la Sociedad Agencia de Seguros Z&C, S. A., y para ser reformado requerirá del voto afirmativo de dos terceras partes de los directores propietarios en ejercicio de esta Junta Directiva.

##### **Artículo Segundo: Ámbito Normativo**

Este reglamento establece el conjunto de normas que guiarán las actividades y funciones de la Junta Directiva y sus relaciones con la administración u otras organizaciones, empresas, agentes de seguros, socios accionistas de la empresa.

##### **Artículo Tercero: De la naturaleza de la Junta Directiva**

La Junta Directiva es un órgano colegiado, toda vez que por disposición de la Asamblea Accionistas está conformado por cuatro directores y un fiscal general. (Acta constitutiva y reformas.)

##### **Artículo Cuarto: De las funciones de la Junta Directiva**

Son funciones de la Junta Directiva:

- a) La dirección superior de las operaciones comerciales de la empresa. Por tanto su función está dirigida a resolver asuntos generales en el nivel superior, tendientes a que la empresa cumpla sus objetivos.
- b) Materializar la voluntad de los accionistas, expresada en Asamblea General, Ordinaria o Extraordinaria, mediante Acuerdo.

- c) La administración superior de las operaciones comerciales y financieras de la empresa las realizará a través de la definición de políticas claras, en las cuales la gerencia enmarque su actividad.
- d) Nombrar y destituir al Gerente General (a quien corresponde la administración empresarial, dentro del marco de referencia y políticas dictadas por la Junta Directiva.)
- e) Nombrar y destituir el personal ejecutivo a nivel de la gerencia.
- f) Nombrar y destituir al auditor interno.
- g) Nombrar y destituir a la secretaria o secretario amanuense de la Junta Directiva.
- h) Tanto para el nombramiento como para la destitución del Gerente y el Auditor Interno se requiere del voto afirmativo de dos terceras partes de los miembros de la Junta Directiva (mayoría calificada)
- i) Corresponde a la Junta Directiva, la coordinación general y la participación activa en el proceso de planeación estratégica de la empresa
- j) Conoce, analiza y aprueba regularmente los Estados Financieros de la Sociedad Agencia de Seguros.

#### **Artículo Quinto: De la elección del Gerente General y el Auditor Interno.**

- a) Para realizar los nombramientos del Gerente General y el Auditor Interno, se contará con una terna de candidatos preparada por una comisión especial que el Presidente integrará con Directores de esta Junta u otras personas o empresas especializadas que permitan un proceso transparente y efectivo de selección.
- b) La remuneración de estos puestos se definirá con base en la capacidad del candidato, la posición salarial del puesto en el mercado, la oportunidad, capacidad financiera y presupuestaria de la empresa.

#### **Artículo Sexto: De las Políticas.**

Corresponde a la Junta Directiva definir las políticas generales de la empresa, agentes, las cuales se ordenarán en un manual de políticas y procedimientos que se comunicarán a la Gerencia y en lo conducente a todas las unidades reguladas.

Definirá las políticas específicas en cada una de las áreas operativas de la empresa (comercialización, administración, inversión, etc.) que guiarán la función de la Gerencia General.

#### **Artículo Séptimo: De la responsabilidad solidaria de la Junta Directiva.**

Los directores fijarán su responsabilidad en cada una de sus decisiones, razón por la cual podrán si así lo solicitan, hacer constar su voto y razonamientos en las actas correspondientes a cada sesión en que asistan una vez aprobadas en firme.

#### **Artículo Octavo: De las sesiones de la Junta Directiva.**

La Junta Directiva sesionará ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cada vez que sea convocada por su Presidente.

#### **Artículo Noveno: Del Quórum**

- a) El quórum es el número mínimo de miembros presentes en la sesión exigido para que ésta pueda celebrarse válidamente.
- b) El quórum mínimo para que la sesión pueda celebrarse válidamente es de tres miembros.
- c) Los acuerdos ordinarios se tomarán por mayoría simple (la mitad más uno de los presentes)
- d) La aprobación de los reglamentos se hará por mayoría absoluta (cuatro votos a favor)
- e) Los acuerdos que se voten en firme en la misma sesión se harán por mayoría absoluta (cuatro votos a favor).
- f) En caso de empate en una votación el Presidente, o quien lo represente en esa sesión tendrá doble voto para decidir, pero no se considera ese doble voto para formar quórum.
- g) Cuando un director se retire de la sesión debe hacerse constar en el acta la hora y en que parte de la agenda lo hizo.

#### **Artículo Décimo: De las Oficinas de Agentes de Seguros.**

La Junta Directiva establecerá un capítulo en su agenda para conocer los asuntos sobre este tema, que se eleven a su conocimiento:

Corresponde a la Junta Directiva aprobar o improbar la suscripción de nuevos contratos comerciales conforme con las políticas de comercialización establecidas en los planes de desarrollo estratégico de la Sociedad. Agencia de Seguros.

Resolver las apelaciones presentadas únicamente por los Agentes de Seguros representantes de la Agencia, luego de agotarse la gestión administrativa ante la Gerencia de Sociedad Agencia de Seguros Z&C., S.A. Para lo cual establecerá plazos y condiciones que garanticen el derecho de la Agencia contratante a ser escuchada y a la Junta Directiva para resolver.

- a. Asuntos especiales que eleve a su conocimiento el Fiscal de la Junta.
- b. Asuntos e informes regulares y periódicos de las diferentes comisiones de trabajo nombradas por la Junta.
- c. La Junta Directiva designará comisiones que atiendan asuntos específicos concernientes a este capítulo para otorgarle una mejor atención a cada caso y resolver con los mejor elementos de juicio cada asunto.

#### **ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: De las funciones del Presidente.**

Son funciones del presidente de la Junta Directiva las siguientes:

- a. Corresponde al presidente, actuando conjuntamente con el Vicepresidente, Secretario o Tesorero la Representación Judicial y Extrajudicial de la Sociedad, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma (cláusula octava del acta constitutiva y sus reformas)
- b. Preside todas las sesiones que se celebren y asambleas, pudiendo delegar esta función en casos especiales en el vicepresidente.

- c. Comprobar el quórum, apertura de la sesión y clausura correspondiente.
- d. Firmar conjuntamente con el secretario el acta de la sesión inmediata anterior una vez leída y aprobada.
- e. Aplicar los procedimientos establecidos en este reglamento.
- f. Nombrar las comisiones permanentes, temporales o especiales que se requieren para conocer o atender asuntos particulares.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: de las funciones del Vicepresidente.

- a. Corresponde al vicepresidente, actuando en forma **conjunta, obligatoria** con el Secretario o Tesorero de la Representación judicial y extrajudicial de la sociedad, con facultades de apoderamiento generalísimo sin límite de suma (cláusula octava del acta constitutiva y sus reformas)
- b. Sustituir al presidente en sus ausencias y cada vez que ello lo requiera.
- c. Desempeñar las comisiones y tareas que se le asignen.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: De las funciones del secretario.

Son funciones del secretario de la Junta:

- a. Leer y conservar las actas de las sesiones de la Junta Directiva y de las asambleas.
- b. Comunicar las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias.
- c. Establecer conjuntamente con el Presidente o Vicepresidente los asuntos a conocer en las sesiones, así como comunicar previamente a todos los directores los asuntos a tratar.
- d. Dar lectura en las sesiones a la correspondencia recibida.
- e. Firmar las actas junto con la Presidencia o Vicepresidencia según proceda.
- f. Contribuir con el Presidente llevándole orden de los demás Directores en el uso de la palabra.
- g. Si así lo acuerda la Junta se podrá nombrar un secretario o secretaria amanuense para que le asista en el registro, transcripción y control de las actas. Esta persona no formará parte de la sesión y no podrá intervenir en los asuntos que en ella se traten.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: De las funciones del Tesorero.

Son funciones del tesorero:



- a. Conoce e informa periódicamente a la Junta directiva y a la Asamblea General de las operaciones y resultados económicos y financieros de sociedad.
- b. Integrar obligatoriamente las comisiones que cree la Junta Directiva para conocer asuntos financieros y presupuestarios de la empresa o sus subsidiarias.
- c. Atender los demás asuntos que se le encarguen.

#### ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: Del Fiscal General

Corresponde al Fiscal General las obligaciones y facultades que establece el **artículo 197 del código de comercio a los fiscales de las sociedades anónimas**, entre ellas:

- a. Vigila que las convocatorias a sesiones y asambleas se hagan acorde con los procedimientos y estatutos de la sociedad.

< s

#### PRICOSE

- b. Comprueba que el registro de las operaciones de la sociedad se efectúe de acuerdo con los procedimientos y normas contables establecidas y generalmente aceptadas.
- c. Verificar que las actas recojan fielmente los asuntos y acuerdos tratados por la Junta Directiva y se encuentren debidamente transcritas y firmadas en el libro de actas de la sociedad.
- d. Comprobar el cumplimiento de las resoluciones tomadas en las asambleas de accionistas y la Junta Directiva.
- e. Emitir su opinión y razonamientos anta la Junta directiva en los asuntos que considere pertinentes en atención al interés de los socios y la buena marcha de las operaciones mercantiles de la empresa.

#### ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: De las funciones de los vocales.

- a. En las ausencias ocasionales del secretario o del vicepresidente, el vocal número uno le sustituye. En ausencia de éstos los demás vocales se integran por su orden en los cargos ausentes.
- b. Todas las demás funciones que le delegue la presidencia.

#### ARTÍCULO DÉCIMO SÉTIMO: Del orden del día.

Las sesiones ordinarias se regirán por el siguiente orden del día:

1. Comprobación del quórum a cargo del presidente,
2. Apertura de la sesión por parte del presidente.

3. Lectura y aprobación del acta anterior a cargo del secretario.
4. Firma del acta por parte del secretario y presidente del acta o actas aprobadas.
5. Atención de accionistas o invitados especiales que lo hayan solicitado con antelación a la sesión.
6. Correspondencia de la Junta Directiva (recibida y enviada)
7. Informe del presidente.
8. Informe de la Gerencia General cuando así se requiera.
9. Informe y asuntos del Fiscal General.

10. Asuntos no aprobados de sesión anterior.
11. Mociones y asuntos varios.
12. Cierre de la sesión por parte del presidente.

El orden del día debe ser enviado a los directores al menos con 48 horas ante de la sesión.

#### ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: De las comisiones.

La Junta Directiva para una mayor efectividad podrá crear comisiones de trabajo.

- a. Existen dos tipos de comisiones, las permanentes por un periodo menor o igual al de la gestión de la Junta Directiva y se establecen para conocer asuntos que ordinariamente se conocerán por parte de la Junta. Y las ocasionales o especiales que se establecen para atender un asunto específico con plazo definido y cuyo vencimiento se da con la presentación del informe o resultados de caso que atendió.
- b. Las comisiones designadas se integrarán con miembros de la Junta Directiva y aquellas personas de la administración general o no, que se considere estratégicas con su participación.
- c. Las comisiones no tienen poder de resolución, por lo tanto sus conclusiones se presentarán a conocimiento de la Junta Directiva para su resolución.
- d. Las comisiones presentarán sus informes por escrito y se dejará constancia de ello en el acta de la sesión respectiva.

#### ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: De la pérdida o suspensión de credenciales como director.

Podrán perder o ser suspendidos como directores:

- a. Cuando se produzca la muerte.
- b. Cuando fuere expulsado por la Asamblea General de Accionistas.
- c. Cuando se abra un debido proceso en contra de un miembro que directa o indirectamente afecte a la empresa (moral, financiera) en forma automática le será suspendida su condición en la Directiva, hasta que el asunto se resuelva en firme, en la instancia que corresponda.
- d. Cuando presente su renuncia y ésta sea conocida por la Junta.

#### ARTÍCULO VIGÉSIMO: De las votaciones.

La Junta Directiva es un Órgano colegiado, en el cual se espera obtener el mayor grado de consenso en sus decisiones cuya naturaleza se define a continuación:

- a. **Mayoría Simple.** La constituye la mitad más uno de los presentes que conforman el quórum en la sesión. En este caso de cuatro miembros.

- b. **Mayoría Absoluta.** Se establece a partir de la totalidad de los directores, y corresponde a la mitad más uno de ellos sea cuatro miembros, por lo cual en las votaciones en que sólo se encuentre el quórum mínimo se deberán tomar los acuerdos por unanimidad.
- c. **Mayoría Calificada.** Implica el voto de dos terceras partes de los directores nombrados que en este caso corresponde a cinco miembros.
- d. **Por Unanimidad.** Significa que absolutamente todos los presentes votaron a favor de la resolución.
- e. Todos los miembros de la Junta Directiva están en la obligación de votar los asuntos tratados podrán a favor, en contra o salvar su voto razonándolo y debe constar en el acta respectiva.

#### ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: De las actas y los acuerdos.

- a. Las Actas y acuerdos de la Junta Directiva se consideran confidenciales mientras no sean aprobadas en firme. Una vez aprobadas, el secretario deberá comunicar los acuerdos sin dilación a la administración y demás órganos o personas interesadas.
- b. Cualquier asociado podrá solicitar la revisión de acuerdos que demuestre le afecten directa o indirectamente y sólo lo podrá hacer a través del fiscal de esta Junta, quien le suministrará la información y vigilará el uso adecuado de la información suministrada. Estas gestiones deberán hacerse necesariamente por escrito.
- c. Copia de las actas se le suministrará a cada director, La Gerencia, y Fiscal con la debida antelación a la sesión.
- d. La Junta o cualquier miembro podrá ordenar la modificación parcial o total **del acta sin aprobar** cuando se considere que no refleja en forma veraz el contenido de las discusiones y/o acuerdos a que se refiere.
- e. Las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria de la Junta.
- f. Los acuerdos adoptados por la Junta Directiva quedan firmen en la siguiente sesión ordinaria de la Junta al aprobarse el acta. Sin embargo podrán adquirir firmeza cuando así lo disponga la Junta por mayoría absoluta de sus miembros (cuatro votos).
- g. Cuando un acuerdo haya sido declarado en firme no cabrá de revisión alguna no obstante podrá  
conocerse como un nuevo punto con las justificaciones y razones del caso en una próxima sesión. (establecer plazo de revisión, 1 año, etc.)
- h. Los Directores interesados en resoluciones de la Junta Directiva que recaigan en las gestiones que hubieran presentado podrán solicitar por escrito al secretario que certifique el acuerdo.

## PROCEDIMIENTOS PARLAMENTARIOS

### ARTÍCULO PRIMERO:

Los propósitos del procedimiento parlamentario son:

- a) Reglamentar la discusión libre que permita a los directores formarse criterio para tomar los acuerdos sobre los asuntos que se conozcan.
- b) Hacer posible la libertad ordenada en la deliberación de los asuntos en discusión.
- c) Asegurar el derecho de la mayoría a tomar decisiones, y hacer valer su voluntad.
- d) Asegurar a la minoría el derecho de expresarse libremente y hacer constar su opinión.

### ARTÍCULO SEGUNDO: La moción.

- a) Es el medio de introducir un tema a debate en la sesión de Junta Directiva.
- b) Todo asunto a conocer en la sesión es este capítulo, deberá presentarse por escrito ante la secretaría.
- c) La presidencia enumerará las mociones y se presentarán para su conocimiento en ese orden durante la sesión.
- d) El primero en hacer uso de la palabra para referirse a la moción es el proponente.

### ARTÍCULO TERCERO: La moción de orden.

Se utiliza para asuntos de orden como variar el orden del día, llamar al orden a los directores cuando éstos se han desviado del tema que se conoce y cualquier otro asunto de orden.

El Presidente debe darle trámite de inmediato con prioridad sobre el asunto que se esté tratando. Esta moción **no se discute**, solo se presenta, somete a votación y se aprueba o desecha por mayoría simple.

#### ARTÍCULO CUARTO: Otras mociones.

- a) **Moción Principal.** Es la que se utiliza para introducir un tema en el curso de la sesión, se somete a discusión y se vota hasta que esté suficientemente discutida.
- b) **Moción de enmienda.** Tiene el propósito de modificar en forma y contenido una moción principal que se encuentra en trámite en la sesión. El Presidente debe hacer que los directores se centren en la discusión de enmienda en trámite.
- c) **Moción privilegiada.** Corresponde a asuntos que afectan directamente a un director, al fiscal de la sociedad o al Gerente y desean presentar una objeción o queja. Se emplea esta cuando los miembros de la Junta consideren que su discusión es de tal relevancia que desplaza el asunto en trámite. Por consiguiente tiene prioridad sobre el asunto en trámite.

#### ARTÍCULO QUINTO: Atención de Comisiones e invitados.

Corresponde a la Junta recibir el informe de las diferentes comisiones que considere necesarias para la adecuada toma de decisiones, así como la atención de invitados especiales que le permitan esclarecer asuntos de interés para la Junta.

Durante la atención y recepción de informes y visitas, los miembros sólo podrán escuchar el informe respectivo y solicitar cuando proceda aclaraciones o dudas sobre el asunto. Los debates se harán exclusivamente entre los miembros de la Junta Directiva.

#### ARTICULO SEXTO: El debate

Participan en el debate con voz y voto los directores de la Junta Directiva, el fiscal podrá referirse a los asuntos tratados pero no podrá votarlos y la Gerencia cuando asista se referirá a los asuntos de interés de acuerdo a la gestión administrativa que desarrolla.

- a. Las intervenciones de los miembros de la Junta deben ser impersonales para lograr la mayor efectividad en la sesión.
- b. Se debe discutir en un ambiente de libertad, cortesía, respeto y consideración sobre las ideas de los demás.
- c. Para que el debate se inicie debe haber una moción, un informe de la Presidencia, Gerencia o Comisión.
- d. Los asuntos tratados en el capítulo de correspondencia sólo se discuten si se trasladan para conocer en asuntos varios.
- e. Para solicitar la palabra, se debe dirigir a la Presidencia quien la otorgará conforme con el orden de discusión solicitado.
- f. Antes de someter a discusión una moción, el Presidente puede solicitar al proponente una modificación a la moción original y éste en su derecho de aceptarla o no, pues la moción aún le pertenece.
- g. Una vez que la moción esté en discusión sólo podrá ser modificada mediante una moción

de enmienda.

- h. El proponente de una moción puede solicitar su retiro antes de ser conocida por la Junta.
- i. El proponente de una moción no puede referirse en la discusión de la misma en contra de ésta.
- j. El uso de la palabra se le solicitará al presidente y debe ser para referirse a la moción en discusión, para presentar una moción de orden o privilegiada o para referirse a un asunto que haya introducido en el curso de la discusión.
- k. El secretario llevará el control de las personas que soliciten la palabra.
- l. Ningún miembro de la Junta podrá utilizar la palabra más de dos turnos para referirse a un mismo asunto (o moción) en debate.
- m. Los turnos no podrán exceder de 10 minutos salvo criterio de la presidencia que lo amplíe por la relevancia del asunto. En todo caso el mismo tiempo se debe otorgar en al discusión a cada uno de las directores que deseen referirse al asunto.
- n. El proponente de una moción tiene el derecho de abrir el debate y reservarse el segundo turno para cerrar la discusión. Podrá intervenir turnos adicionales para contestar o aclarar aspectos de la moción propuesta que le sean solicitados por otros directivos.
- o. La Presidencia puede hacer uso de la palabra en un mayor número de veces siempre con el afán de esclarecer asuntos, orientar el debate y dar respuestas a consultas surgidas.
- p. La Presidencia podrá suspender el uso de la palabra a un director cuando éste no se ajuste a los procedimientos establecidos, y no atienda a las indicaciones de orden que se le llame.
- q. Cuando se conozcan asuntos en que algún miembro de la Junta tenga interés personal, deberá retirarse de la sesión durante el debate y su votación.

## <Anexo 2 "DECLARACIÓN JURADA FIRMADA POR EL PRESIDENTE DE JUNTA

### DIRECTIVA SOBRE LA VERIFICACIÓN Y RAZONABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

#### FINANCIERA

***Gilberth Sánchez Hernández, a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A. y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el 31 de diciembre del 2013 declaro bajo fe de juramento que:***

- a. **Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros de Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A. no contienen ninguna aseveración falsa de un hecho material ni omiten incorporar un hecho material necesario para que las declaraciones realizadas no resulten engañosas.**
- b. **Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros y cualquier otra información financiera complementaria adjunta a esta declaración presentan razonablemente en todos los aspectos materiales la situación financiera de Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A. así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina 31 de diciembre del 2013.**
- c. **Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A. ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y sus subsidiarias consolidadas. Asimismo ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.**
- d. **Se ha velado para que el Comité de Auditoría se reúna periódicamente, se lleven minutas de las reuniones y reporte con prontitud a la Junta Directiva. Asimismo han revisado y aprobado los estados financieros mensuales de la entidad.**
- e. **Se ha procurado la existencia de una auditoría interna con independencia de criterio.**
- f. **De acuerdo con lo informado por el Comité de Auditoría, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del "Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE".**
- g. **He recibido y entendido toda la información significativa que me ha suministrado el Gerente General y el Comité de Auditoría respecto a:**
  - i. **Todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos, los cuales pueden tener un efecto adverso para la habilidad de la entidad de recopilar, procesar, seleccionar y reportar la información financiera.**
  - ii. **La existencia de cualquier tipo de fraude que envuelva a gerentes u otros empleados que desempeñen un rol significativo en el control interno de la entidad.**
  - iii. **Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.**

**Es todo. Al ser las 17:00 horas del 24 de marzo del 2014. FIRMA Gilberth Sánchez Hernández.**

Anexo 3 "DECLARACIÓN JURADA FIRMADA POR EL GERENTE GENERAL

**Allan Vindas Peña a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A. y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el 31 de diciembre del 2013 declaro bajo fe de juramento que:**



- a) **Los estados financieros de Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A. no contienen ninguna aseveración falsa de un hecho material ni omiten incorporar un hecho material necesario para que las declaraciones realizadas no resulten engañosas.**
- b) **Los estados financieros y cualquier otra información financiera complementaria adjunta a esta declaración presentan razonablemente en todos los aspectos materiales la situación financiera de Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A. así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina el 31 de diciembre del 2013.**
- c) **Pricose Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A. ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y sus subsidiarias consolidadas. Asimismo ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.**
- d) **Se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del “Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.**
- e) **Se ha revelado al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva u órgano equivalente y a los auditores externos lo siguiente:**
  - i. **Todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos, los cuales pueden tener un efecto adverso para la habilidad de la entidad de recopilar, procesar, seleccionar y reportar la información financiera.**
  - ii. **La existencia de cualquier tipo de fraude que envuelva gerentes u otros colaboradores que tienen un rol significativo en el control interno de la entidad.**
  - iii. **Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.**

**Es todo. Es todo. Al ser las 17:00 horas del 24 de marzo del 2014. FIRMA Allan Vindas Peña.**