

Código de Gobierno Corporativo

PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A.

PALIC_CR_CODGOB_2010



People you can trust for life. Confianza toda la vida.

Contenido

CAPÍTULO I: PRINCIPIOS GENERALES	6
Artículo 1 Definiciones	6
Artículo 2: Objetivo y alcances.....	7
Artículo 3: Principios rectores del Gobierno Corporativo	7
Artículo 4: Órganos de gobierno	8
CAPÍTULO II: LOS DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS Y FUNCIONES CLAVES EN EL ÁMBITO DE LA PROPIEDAD.....	9
Artículo 5: De la calidad de accionista.....	9
Artículo 6: Políticas de relación con los accionistas	9
Artículo 7: Función y competencia de la Asamblea General de Accionistas	10
Artículo 8: Procedimientos en la convocatoria y ejecución de la Asamblea General de Accionistas	10
Artículo 9: Asambleas ordinarias	11
Artículo 10: Asambleas extraordinarias	11
Artículo 11: Convocatorias de los accionistas.....	11
Artículo 12: Administración de los conflictos de interés:.....	11
CAPÍTULO III: RESPONSABILIDADES Y POLÍTICAS DE LA JUNTA DIRECTIVA	12
Artículo 13: Integración	12
Artículo 14: Requerimientos de calificación, independencia y disponibilidad de tiempo	13
Artículo 15: Incompatibilidades y prohibiciones:	13
Artículo 16: Incompatibilidades sobrevinientes	13
Artículo 17: Funciones de la Junta Directiva.....	14
Artículo 18: Operación	16
Artículo 19: Verificación y razonabilidad de la información financiera	17
Artículo 20: Administración de los conflictos de interés:.....	18
CAPÍTULO IV: POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y EL RECURSO HUMANO .	19

Artículo 21: Responsabilidad de la Gerencia	19
Artículo 22: Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección.....	21
Artículo 23: Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses	21
Artículo 24: Planes de sucesión para directores, gerentes y ejecutivos	22
Artículo 25: Planes de inducción y capacitación	22
Artículo 26: Políticas y lineamientos sobre remuneración fija y variable	23
Artículo 27: Políticas y lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte de clientes o proveedores:.....	23
Artículo 28: Principios éticos	23
CAPÍTULO V: RELACIÓN CON LOS CLIENTES -Políticas para la adecuada relación	25
Artículo 29: Igualdad de trato y acceso a la información	25
Artículo 30: Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente y suministro de información correcta y oportuna.....	26
Artículo 31: Administración de los conflictos de interés:	26
Artículo 32: Confidencialidad de la información de los clientes e impedimentos para el uso de esta información en beneficio de terceros.....	26
Artículo 33: Atención al cliente en reclamos y consultas.....	28
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.....	28
CAPÍTULO VI: RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES: Políticas para la adecuada relación	29
Artículo 35: Criterios y condiciones generales para la selección y contratación de actividades críticas con terceros	29
Artículo 36: Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la empresa	30
Artículo 37: Principios éticos en los negocios.....	30
Artículo 38: Lineamientos para el manejo de conflicto de intereses.....	30
CAPÍTULO VII: RELACIONES INTRAGRUPPO: Políticas para la adecuada relación	32
Artículo 39: Compromiso de la entidad aseguradora	32
Artículo 40: Transacciones intragrupo	33
Artículo 41: Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la empresa	33

Artículo 42: Administración de los conflictos de interés:.....	33
CAPÍTULO VIII: REVELACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: Políticas sobre el control y la información de los estados financieros.....	34
Artículo 43: Lineamientos de revelación y acceso a la información	34
Artículo 44: Difusión de información financiera y de los servicios que se ofrecen:	35
Artículo 45: Lineamientos para la administración de la información confidencial.....	35
Artículo 46: Prohibición de uso de información	35
Artículo 47: Información que debe ser divulgada.....	36
CAPÍTULO IX: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTRA EL CONFLICTO DE INTERESES	37
Artículo 48: Definiciones:	37
Artículo 49: Establecimiento de procedimientos.....	37
Artículo 50: Actuación de accionistas, miembros de Junta Directiva y personal de la entidad aseguradora	38
Artículo 51: Separación de procesos.....	38
Artículo 52: Confidencialidad de la información.....	39
Artículo 53: Políticas sobre la actuación de los Directores, empleados y asesores de la entidad aseguradora.....	39
Artículo 54: Políticas específicas sobre la relación con proveedores	40
Artículo 55: Políticas específicas sobre las relaciones intragrupo.....	40
Artículo 56: Políticas específicas sobre el trato con los accionistas, asociados o similares	41
Artículo 57: Prácticas prohibidas:.....	42
Artículo 58: Deber de divulgación	42
Artículo 59: Procedimiento de manejo del conflicto de intereses.....	42
Artículo 60: Deberes de los funcionarios y asesores para el adecuado manejo y prevención de los conflictos de intereses	43
Artículo 61: Deberes de revelación sobre relaciones de parentesco.....	44
CAPÍTULO X: SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO- Políticas de evaluación e informe anual de buen gobierno corporativo.....	45
Artículo 62: Seguimiento de políticas de gobierno corporativo.....	45
Artículo 63: Informe anual de gobierno corporativo.....	45

CAPÍTULO XI: FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y POLÍTICAS DE LOS COMITÉS DE APOYO	46
Artículo 64: Funciones, responsabilidades y políticas del comité de riesgos.....	46
Artículo 65: Funciones, responsabilidades y políticas del comité de Activos y Pasivos	46
Artículo 66: Funciones, responsabilidades y políticas del comité de Auditoría	48
Artículo 67: Funciones, responsabilidades y políticas del Comité de Cumplimiento	49
Artículo 68: Funciones, responsabilidades y políticas de otros comités de apoyo.....	51
CAPÍTULO XII: AUDITORÍA INTERNA	53
Artículo 69: Competencia	53
Artículo 70: Funciones de la Auditoría Interna	53
CAPÍTULO XIII: DISPOSICIONES FINALES	54
Artículo 71: Reforma o derogatoria	54
Artículo 72: Vigencia	54

PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A., cédula jurídica 3-101-601884 se encuentra inscrita ante la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica (SUGESE) como Entidad Aseguradora en el ramo de seguros personales, en virtud de lo cual se constituye en un ente fiscalizado por la SUGESE a la luz de lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653.

El objeto exclusivo de la sociedad es el ejercicio de la actividad aseguradora de conformidad con lo establecido por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros. Podrá, en el cumplimiento de sus fines, celebrar toda clase de actos o contratos, adquirir, enajenar, comprar, gravar y disponer en forma amplia de todo tipo de bienes muebles e inmuebles. Podrá rendir todo tipo de fianzas y garantías, inclusive gravando sus propios bienes en favor de socios o terceros, siempre en estricto apego a la regulación costarricense en materia de seguros

Siendo que en virtud de esta condición de ente regulado 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 PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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: PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1 Definiciones

Para efecto de este Reglamento se entiende:

- a) **Entidad Aseguradora:** Persona Jurídica inscrita en el Registro Mercantil como sociedad anónima, autorizada por la Superintendencia General de Seguros para realizar la actividad aseguradora en Costa Rica.
- 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.

Artículo 2: Objetivo y alcances

El presente código reúne las políticas internas de gobierno corporativo de PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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 alta 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, PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. establecerá de forma prioritaria en el presente Código de Gobierno Corporativo:

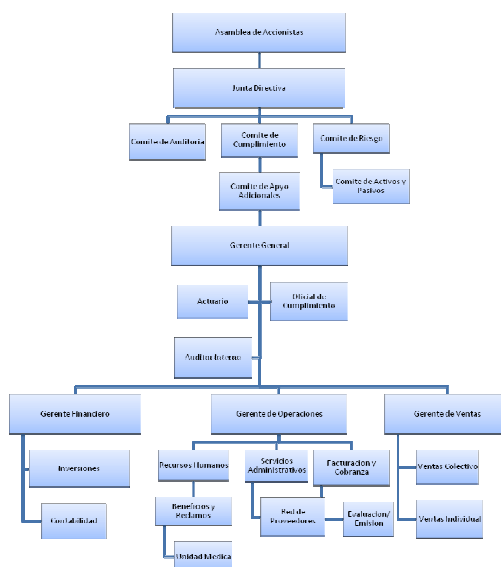
- Los procedimientos y requisitos formales para la toma de decisiones por los órganos competentes, a fin de garantizar la participación informada y responsable de sus miembros.
- Los derechos y deberes de las personas a las que se encomienda la gestión de la entidad

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.
- **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.
- **La auditoría interna:** Órgano de control designado por la Junta Directiva con independencia funcional y de criterio encargado de revisar y analizar de forma objetiva la ejecución de las operaciones de la entidad.
- **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 que puedan ser establecidos por la Junta Directiva, el presente código de gobierno define el accionar del Comité de Auditoría y del Comité de Cumplimiento.

El organigrama que detalla la estructura de gobierno de la empresa es el siguiente:



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. Este registro de accionistas será utilizado para garantizar que todos los accionistas tengan un flujo de información expedito y directo.

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

Artículo 6: Políticas de relación con los accionistas

A) Los socios celebrarán una reunión anual ordinaria dentro de los tres meses siguientes a la clausura del ejercicio económico. Extraordinariamente se reunirán cuando sean convocados por el Presidente o el Secretario de la Junta Directiva, y en estas asambleas se conocerán los puntos enunciados en la convocatoria previa.

B) Tanto las Asambleas Ordinarias como las Extraordinarias podrán celebrarse en el domicilio social o en cualquier lugar del territorio nacional, y también fuera del país en las ciudades de New Orleans, Louisiana, y Miami, Florida, Estados Unidos de América, y Ciudad de Panamá, República de Panamá, o en cualquier ciudad capital del mundo que la convocatoria indique.

C) Las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas serán convocadas por el Presidente o el Secretario de la Junta Directiva con cinco días de anticipación a su celebración, no contándose dentro del término ni el día de la publicación ni el de la celebración de la Asamblea, mediante comunicación escrita a los socios enviada mediante fax, correo postal, correo electrónico o por cualquier medio que deje constancia fehaciente de su envío. Podrá omitirse esta convocatoria cuando se reúna la totalidad del capital social y se haga constar tal circunstancia en el acta correspondiente.

D) El Presidente y el Secretario de la Junta Directiva lo serán también de la Asamblea de Accionistas, pero a falta de alguno de ellos, los accionistas designarán quienes ocupen dichos cargos durante la Asamblea y estos firmarán el acta respectiva.

E) 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 únicamente cuando se tomen por más de la mitad de los votos presentes.

F) El quórum en 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 la totalidad de ellas.

G) En las asambleas ordinarias o extraordinarias celebradas en segunda convocatoria, formarán quórum cualquier número de acciones que concurran y los acuerdos se tomarán por más de la mitad de los votos presentes.

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.

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

Las decisiones fundamentales de la empresa deben tomarse en la instancia formal de la Asamblea General de Accionistas, incluyendo como mínimo los siguientes asuntos:

- Cambios en los estatutos, en la escritura de constitución o en cualquier otro documento rector de la sociedad.
- Aprobación de la gestión de la Junta Directiva.
- Autorización de la emisión de nuevas acciones
- Nombramiento y separación de los miembros de la Junta Directiva
- Aprobación de la política de remuneración de la Junta Directiva
- Definición sobre la venta de activos estratégicos de la empresa.
- Aprobación de las operaciones de fusión o escisión de la empresa.
- 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 Asambleas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas serán convocadas por el Presidente o el Secretario de la Junta Directiva con cinco días de anticipación a su celebración, no contándose dentro del término ni el día de la publicación ni el de la celebración de la Asamblea, y mediante comunicación escrita a los socios enviada mediante fax, correo postal, correo electrónico o por cualquier medio que deje constancia fehaciente de su envío. Podrá omitirse esta convocatoria cuando se reúna la totalidad del capital social y se haga constar tal circunstancia en el acta correspondiente.

Artículo 9: Asambleas ordinarias

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

- Discutir, aprobar o no el informe sobre los resultados del ejercicio anual que presenten los administradores, y tomar las medidas que estimen oportunas.
- Acordar en su caso la distribución de dividendos, en la forma que se indicará más adelante.
- Elegir o revocar el nombramiento de los miembros de Junta Directiva y del fiscal
- Los demás asuntos que según la ley o la escritura social, sean de su conocimiento.

Artículo 10: Asambleas extraordinarias

Los accionistas celebrarán una asamblea extraordinaria cuando sean convocados por el presidente de la Junta Directiva, según el procedimiento detallado en el Artículo 8 de este Código. Se consideran asambleas extraordinarias las que se reúnan para:

- Modificar el pacto social
- Autorizar acciones y títulos de clases no previstas en la escritura social
- Los demás asuntos que según la ley o la escritura social sean de su conocimiento.

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 las 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.

CAPÍTULO III: RESPONSABILIDADES Y POLÍTICAS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Artículo 13: Integración

La Junta Directiva es el órgano administrativo de mayor jerarquía de la entidad aseguradora. Estará compuesta por cinco miembros, socios o no, que serán: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y Vocal. Su periodo de nombramiento será por **un año**, pero podrán ser reelegidos indefinidamente a lo largo de todo el plazo social. De conformidad con el artículo ciento ochenta y seis del Código de Comercio, en caso de que, vencido su periodo de nombramiento, no constase inscrito en el Registro de Personas Jurídicas la prórroga o nuevo nombramiento correspondientes, los miembros de la Junta Directiva permanecerán en ejercicio de sus funciones hasta que sus sucesores puedan legalmente ejercer dichos cargos.

En la elección de los directores, los accionistas ejercerán su voto por el sistema de voto capital, sea que cada acción tendrá derecho a un voto.

Los accionistas elegirán además **directores sustitutos** por el mismo periodo de nombramiento de los miembros titulares de la Junta Directiva, a los cuales representarán con derecho de voz y voto en caso de imposibilitarse su asistencia a las sesiones de Junta Directiva convocadas, o en el ejercicio completo de sus funciones en caso de que los mismos hayan sido removidos o hayan renunciado. Bastará el dicho del director sustituto sobre la imposibilidad temporal de asistencia o de ejercicio de las funciones del titular, para que el primero pueda sustituir al segundo. En los casos de remoción o renuncia de un miembro titular, la Junta Directiva deberá tomar nota del acuerdo de remoción por parte de la Asamblea de Accionistas o de la carta de renuncia según corresponda, para que la sustitución se haga efectiva por el resto del nombramiento.

Durante todo el plazo social, al menos el cuarenta por ciento de los miembros de la Junta Directiva no podrán ser accionistas de la entidad, ni parientes de los accionistas, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad; tampoco podrán ser empleados de empresas del mismo grupo económico o financiero.

Los miembros de la Junta Directiva deberán ser de reconocida honorabilidad y comprobada idoneidad técnica en el giro de la sociedad.

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) Contar con prestigio profesional y conocimiento específico, preferiblemente en el negocio de la entidad aseguradora.
- c) No desempeñar cargos o funciones de representación, dirección o asesoramiento en empresas competidoras o en sociedades que controlen empresas competidoras.
- d) No desempeñar cargos de dirección en empresas que sean clientes o proveedores habituales de bienes y servicios de la sociedad.
- e) No estar afectados por las condiciones de incompatibilidad o prohibiciones detalladas en el artículo 15 de este Código.

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:

- i. 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.
- ii. Las personas que se encuentren cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.
- iii. Los miembros de la Junta Directiva no podrán desempeñar cargos ejecutivos ni la Gerencia General de la entidad

Así mismo, tampoco podrán ser miembros de la Junta Directiva aquellas personas que incurran en cualquier incompatibilidad o inhabilitación señalada por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley N° 8653) o en su normativa asociada (por ejemplo, lo dispuesto en el Artículo 33 y Anexo 11 del Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros).

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 entidad aseguradora 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 los estatutos de la empresa, corresponde a la Junta Directiva:

- A) Dictar los reglamentos y políticas de la sociedad, y establecer su visión, misión estratégica y valores.
- B) Designar gerentes, apoderados o representantes con las denominaciones, poderes y remuneraciones que estime convenientes, sin perjuicio de idénticas facultades que se reserva la Asamblea de Accionistas, y destituir dichos funcionarios cuando así lo determine.
- C) Nombrar y destituir al Auditor Interno y al Oficial de Cumplimiento de la empresa, sin perjuicio de idénticas facultades que se reserva la Asamblea de Accionistas.
- D) Fiscalizar 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.
- E) Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y constituir los demás comités de apoyo que sean necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos de la empresa, aprobando sus políticas y procedimientos. Incluir en su informe anual a la Asamblea General de Accionistas los aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de dichos comités y la cantidad de reuniones que se celebraron durante el periodo.
- F) Revisar y analizar los informes y las recomendaciones que le remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores, las auditorías interna y externa, y tomar las decisiones que se consideren procedentes.
- G) Nombrar y/o destituir a los auditores externos, en los casos en que aplique, de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y normativas vigentes, sin perjuicio de idénticas facultades que se reserva la Asamblea de Accionistas. Asimismo designar la firma auditora externa o el profesional independiente, de conformidad con la propuesta previamente emitida por el Comité de Auditoría, sin perjuicio de idénticas facultades que se reserva la Asamblea de Accionistas.
- H) Aprobar el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna y solicitar a la Auditoría Interna los informes sobre temas específicos que requieran los órganos supervisores;
- I) Dar seguimiento a los informes de la Auditoría Interna relacionados con la atención, por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.

- J) Emitir y/o aprobar cualesquiera políticas de funcionamiento interno que sean requeridas por la ley y/o las particularidades de la operación de la empresa, incluyendo la aprobación del Plan de Continuidad de Operaciones.
- K) Aprobar las políticas, procedimientos y controles necesarios para procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno de la sociedad.
- L) Cumplir con sus obligaciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en la reglamentación y directrices emitidas por la Superintendencia General de Seguros, y cualquier otra normativa aplicable.
- M) Evaluar periódicamente sus propias prácticas de gobierno corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado.
- N) Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de gobierno corporativo y promover su conocimiento a todos los accionistas.
- Ñ) Promover una relación efectiva con los órganos supervisores, manteniéndolos oportunamente informados sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad.
- O) Velar por el cumplimiento normativo de la sociedad y una adecuada gestión de los riesgos que la afectan. Para estos efectos se deben definir las medidas e instancias de control de cumplimiento normativo y los parámetros para su evaluación. Revisar y aprobar anualmente el manual de políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos.
- P) Emitir un Código de Gobierno Corporativo y comunicarlo a la Asamblea General de Accionistas. Asimismo, aprobar un informe anual de Gobierno Corporativo según la normativa vigente, y presentarlo en cada Asamblea Ordinaria de Accionistas.
- Q) Aprobar los estados financieros auditados que se remitan a la Superintendencia correspondiente.
- R) Formular el Memorial de la Situación Social con balance, pérdidas o beneficios sufridos, cuenta de dividendos e informe sobre acciones sin redimir, en su caso, y promover e impulsar los negocios de la empresa y organizarlos del modo que mejor convenga a los intereses sociales.
- S) Definir políticas de control de conflictos de interés auditables e informarlos oportunamente a la Superintendencia de Seguros.
- T) Implementar las medidas necesarias para que sus funcionarios no usen información reservada para obtener ventajas indebidas para sí o para terceros.
- U) Definir y aplicar una metodología para establecer los factores de riesgo de legitimación de capitales tanto propios como de los clientes, de conformidad con la *"Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas"* y normativa conexas, así como autorizar el Manual de Cumplimiento que la normativa vigente requiera.

V) Abrir y cerrar cuentas bancarias y designar a las personas autorizadas para firmar cheques o dar instrucciones relacionadas con dichas cuentas.

Corresponderá al Presidente de la Junta Directiva la representación judicial y extrajudicial de la sociedad, con facultades de **APODERADO GENERALISIMO SIN LIMITE DE SUMA** de conformidad con el artículo mil doscientos cincuenta y tres del Código Civil. De iguales facultades gozarán el Vicepresidente y el Tesorero de la sociedad, pero actuando éstos dos últimos siempre en forma conjunta. Sin embargo, ninguno de los apoderados estará facultado para vender, hipotecar, enajenar, pignorar, donar o en ninguna forma disponer de los activos o bienes de la sociedad, ni podrán solicitar, renovar o firmar préstamos de ningún tipo, como tampoco podrán otorgar fianzas y garantías en nombre de la compañía a favor de terceros, salvo que cuenten con la autorización expresa de la Junta Directiva o de la Asamblea de Accionistas para la realización de tales actos. Los apoderados podrán sustituir o delegar su poder, con las limitaciones anteriormente expresadas, en todo o en parte, sin que por ello pierdan sus facultades originales, revocar dichas sustituciones y hacer otras de nuevo.

Artículo 18: Operación

En congruencia con lo detallado en los estatutos de la sociedad, la Junta Directiva de la entidad aseguradora funcionará respetando los siguientes elementos:

- A)** La Junta Directiva deberá reunirse con la frecuencia que le permita asegurar el seguimiento adecuado y permanente de los asuntos de la sociedad, al menos cuatro veces al año. Sus sesiones podrán celebrarse en el domicilio social o en cualquier lugar del territorio nacional, y fuera del país en las ciudades de New Orleans, Louisiana, y Miami, Florida, Estados Unidos de América, y Ciudad de Panamá, República de Panamá, o en cualquier ciudad capital del mundo que la convocatoria indique.
- B)** La Junta Directiva se reunirá ordinariamente cuando el Presidente o el Secretario la convoquen y habrá quórum con la asistencia de al menos tres de sus miembros. Las convocatorias deberán efectuarse por comunicación escrita, facsímil o correo electrónico con al menos cinco días hábiles de antelación al día de la sesión. Las agendas de temas a tratar deberán ser enviadas junto con la convocatoria respectiva, pudiendo los directores solicitar la inclusión de temas adicionales en la agenda.
- C)** Las resoluciones de la Junta Directiva deberán ser aprobadas siempre por al menos tres de sus miembros. En caso de empate, decidirá quien presida, que para tal

efecto tendrá doble voto. Las actas de las sesiones serán firmadas por el Presidente y el Secretario de la sesión, pero a falta de alguno de ellos, los directores presentes designarán quienes ocupen dichos cargos durante la reunión y estos firmarán el acta respectiva. Los acuerdos de la Junta Directiva deberán tomarse considerando los votos de los Directores que estén participando en la reunión. En cualquier tema que se someta a votación, los Directores pueden salvar su voto, debiendo quedar constancia escrita de esto en el acta respectiva.

- D) Se debe redactar un acta de cada reunión de Junta Directiva con suficiente detalle de los asuntos tratados y los acuerdos tomados, la cual será asentada en el respectivo libro.
- E) El libro de actas de Junta Directiva deberá permanecer en el domicilio social de la sociedad bajo la custodia del Secretario de la Junta Directiva. En caso de celebración de reuniones de Junta Directiva fuera del domicilio social, ya sea dentro o fuera del país, el secretario será responsable de que el libro sea devuelto al domicilio social en un plazo máximo de diez días hábiles posterior a la celebración de la sesión de la Junta Directiva.

Para la participación efectiva de los miembros de Junta Directiva dentro de la estructura de Gobierno Corporativo, se utilizarán todas las herramientas tecnológicas y físicas disponibles, entre las que destacan:

1. **Conferencias telefónicas, videoconferencias y llamadas telefónicas:** La realización de las sesiones de Junta Directiva y de comités de análisis podrá contemplar el uso de estas herramientas tecnológicas para la participación de los miembros de Junta Directiva en la toma de decisiones.
2. **Intranet e Internet:** Se realizará el intercambio de archivos para análisis previo de los miembros de los órganos de control y Junta Directiva mediante las herramientas de comunicación electrónica.
3. **Visititas de personal clave:** Se establecerá un cronograma de visitas de los miembros de la Junta Directiva que residen fuera de Costa Rica, para complementar las medidas para el adecuado control del desempeño de la empresa.

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:

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

(PERSONA RESPONSABLE), a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el (FECHA) declaro bajo fe de juramento que:

- a. Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros de PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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 PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina el (FECHA).
- c. PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y sus subsidiarias consolidadas. Asimismo ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.
- d. Se ha velado para que el Comité de Auditoría se reúna periódicamente, se lleven minutas de las reuniones y reporte con prontitud a la Junta Directiva. Asimismo han revisado y aprobado los estados financieros mensuales de la entidad.
- e. Se ha procurado la existencia de una auditoría interna con independencia de criterio.
- f. De acuerdo con lo informado por el Comité de Auditoría, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del “Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- g. He recibido y entendido toda la información significativa que me ha suministrado el Gerente General y el Comité de Auditoría respecto a:
 - i. Todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos, los cuales pueden tener un efecto adverso para la habilidad de la entidad de recopilar, procesar, seleccionar y reportar la información financiera.
 - ii. La existencia de cualquier tipo de fraude que envuelva a gerentes u otros empleados que desempeñen un rol significativo en el control interno de la entidad.
 - iii. Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.

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

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.

CAPÍTULO IV: POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y EL RECURSO HUMANO

Artículo 21: Responsabilidad de la Gerencia

Tanto la Asamblea de Accionistas como la Junta Directiva podrán nombrar un Gerente General y tantos subgerentes como estimen convenientes, por los plazos y demás condiciones que sean necesarios para su desempeño eficiente. Dichos funcionarios tendrán a su cargo la dirección general y cotidiana de los asuntos de la empresa, y gozarán de las facultades de representación que les sean otorgadas en su nombramiento

La Gerencia General es el responsable de la administración general de la de la entidad, subordinado directamente de la Junta Directiva, 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 siguiente formato:

“DECLARACIÓN JURADA FIRMADA POR EL GERENTE GENERAL

(PERSONA RESPONSABLE), a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el (FECHA) declaro bajo fe de juramento que:

- a) *Los estados financieros de PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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 PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE*

- COSTA RICA S.A. así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina el (FECHA).*
- c) PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y*
 - d) sus subsidiarias consolidadas. Asimismo ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.*
 - e) Se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del “Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.*
 - f) Se ha revelado al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva u órgano equivalente y a los auditores externos lo siguiente:*
 - i. Todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos, los cuales pueden tener un efecto adverso para la habilidad de la entidad de recopilar, procesar, seleccionar y reportar la información financiera.*
 - ii. La existencia de cualquier tipo de fraude que envuelva gerentes u otros empleados que tienen un rol significativo en el control interno de la entidad.*
 - iii. Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.*

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

Son funciones de la gerencia general al menos las siguientes:

1. Analiza, evalúa y aprueba los planes y programas de trabajo de las diferentes unidades administrativas de Pan-American Life Insurance de Costa Rica S.A. Supervisa y controla su cumplimiento y vela porque se ajusten a las políticas generales y objetivos planteados por la Compañía.
2. Ejecuta las recomendaciones que emanen de la Superintendencia de Seguros.
3. Organiza, convoca y dirige reuniones con los Ejecutivos, con el fin de evaluar asuntos de trascendencia económica, administrativa y de gestión de riesgos que afectan las labores cotidianas de la compañía.

4. Reporta a la Junta Directiva todo lo relacionado a materia administrativa, financiera, productiva y de planificación, así como en cualquiera de las demás actividades técnicas y administrativas en que se requiera.
5. Resuelve los aspectos operativos de la compañía en todos sus aspectos.
6. Mantiene constante comunicación con la entidad reguladora a fin de brindar fiel cumplimiento de normas y directrices emanadas por la misma.
7. Efectúa otras labores propias del cargo, incluyendo dar informes de su gestión y ejecutoria a la Junta Directiva.

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

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

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

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

Artículo 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 entidad aseguradora 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 PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. será incompatible con las siguientes condiciones:

- Cuando la persona tenga antecedentes penales o haya sido condenada por cualquier delito contra la propiedad, la fe pública o un delito grave de acuerdo con las leyes de Costa Rica, o haya participado en actividades subversivas del orden

público o en contra de la moral y las sanas costumbres de la sociedad costarricense.

- Cuando la persona actúe de forma que no rime con la sana práctica de la Administración y en general con el manejo de la compañía.

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

En el tanto que un plan de sucesión formal asegura la continuidad de la empresa, PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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 el plan con el objetivo de garantizar que las habilidades y el liderazgo necesarios para reemplazar cualquier ejecutivo saliente estén disponibles cuando se les necesite.
- b) El proceso iniciará tan pronto como sea posible, indistintamente del momento proyectado de cambio, idealmente, se iniciará el proceso de selección del sucesor de un puesto clave al mismo momento de la designación del funcionario.
- c) 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.
- d) Al momento de requerir la selección de un sucesor, se involucrará a todos los grupos de interés en el proceso de selección, incluyendo el parecer de los accionistas, la Junta Directiva y los ejecutivos clave.
- e) Una vez que se ha escogido un sucesor, deberá desarrollarse un claro proceso de transición que especifique la fecha de la transición y también defina los niveles de participación de la persona que se retira.

Artículo 25: Planes de inducción y capacitación

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

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

Artículo 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 entidad aseguradora 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 entidad aseguradora.
- 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 por más de su valor nominal 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 entidad aseguradora debe apegar sus actuaciones a los siguientes principios.

- Demostrar un comportamiento honesto y ético;
- Evitar conflictos de intereses, incluso mediante el revelar a la persona o personas apropiada(s), como el Código indica, cualquier tipo de transacción o relación que razonablemente podría esperarse causare tal conflicto;
- Efectuar una revelación completa, justa, exacta, y comprensible en los reportes y otras comunicaciones públicas hechas por la Compañía;
- Salvaguardar y manejar en forma debida la información privada de nuestros clientes y otra información confidencial;
- Cumplir con las leyes, reglas y reglamentos gubernamentales que sean aplicables;
- Entregar a la persona o personas apropiada(s), un pronto reporte interno de posible incumplimiento del Código; y
- Rendir cuenta del estricto apego al Código.

Estos **lineamientos** no cubren todo asunto legal y ético posible que pueda presentarse. A la postre, debemos confiar en el carácter de cada persona y su buen sentido del bien y del mal. Si usted como individuo enfrenta un asunto sobre el cual no se siente seguro, por favor busque la guía de otras personas en la Compañía.

Este Código se aplica a los directores, funcionarios y empleados de la Compañía y de nuestras afiliadas dondequiera que estén localizadas. Además, esperamos que las personas y entidades tales como nuestros vendedores y distribuidores, que nos representan aun sin ser empleados, sigan la aplicación de similares normas de ética elevada en sus prácticas de negocios.

La falta de aplicación del Código resultará en una acción disciplinaria que puede incluir hasta la terminación del empleo o relación con la Compañía, de conformidad con lo estipulado al efecto en el Código de Trabajo.

PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. observa todas las directrices y requisitos en relación a cumplimiento, en todas las jurisdicciones del mundo donde efectuamos negocios. En muchas situaciones, las normas de la Compañía exceden las normas legales requeridas.

Se prohíbe a los empleados, funcionarios y directores que usen para su ventaja personal las oportunidades que se descubren mediante el uso de propiedad, información o posición corporativa; así como usar la propiedad, información o posición corporativa para su ganancia personal y/o competencia con la Compañía.

Todos los funcionarios de la empresa deberán apegar sus actuaciones a los siguientes principios generales:

- **Transacción Justa**

Se espera que los empleados, funcionarios y directores sean justos en las transacciones con los clientes, proveedores, competidores y empleados de la Compañía. Nadie debe sacar ventaja o aprovecharse de otro mediante manipulación, ocultamiento, abuso de información privilegiada, mal representación de hechos relevantes, o cualquier otra práctica injusta.

- **Proteger y Usar de Manera Apropia los Activos de la Compañía**

Los empleados, funcionarios y directores deben proteger los activos de la Compañía y asegurar su uso eficiente. Robo, descuido y derroche hacen un impacto directo en la habilidad ganancial de la Compañía. Todos los activos de la Compañía deben ser usados para sus legítimos propósitos de negocios.

- **Cumplir con las Leyes, Reglas y Reglamentos, incluso las Leyes sobre Transacciones Basadas en Información Restringida**

Activamente promovemos cumplir con las leyes, reglas y reglamentos, incluso las leyes sobre transacciones con base a información restringida. El comerciar transacciones que abusan de información restringida infringe la ética y la ley, y será tratado con severidad.

- **Animar que se Reporte Cualquier Conducta que Infringe la Ley y la Ética**

No toleramos, y sí tomamos una acción agresiva contra el comportamiento que infringe la ética o constituye fraude, ya sea perpetrado por empleados, clientes, vendedores, los que venden nuestros productos, u otros. El Comité de Auditoría de la Junta Directiva vigila la investigación y respuesta a inquietudes, independiente de la administración y gerencia de la Compañía. Activamente promovemos el comportamiento ético y animamos a todos los empleados para que hablen con sus supervisores, gerentes u otros personeros apropiados cuando tengan dudas acerca del mejor curso de acción en una situación particular. Se espera que los empleados, funcionarios y directores reporten cualquier sospecha de violación a leyes, reglas, reglamentos o el Código, al Director General Jurídico y/o al Vicepresidente de Finanzas y Auditoría. La Compañía no permite represalia por reportes hechos de buena fe.

Conforme al requisito de la National Association of Insurance Commissioners (NAIC) [Asociación Nacional de Comisionados de Seguros], la Compañía mantiene un procedimiento específico para divulgar a su Junta Directiva cualquier interés o afiliación substancial de parte de cualquiera de sus funcionarios, directores o empleados designados responsables, cuyo interés o afiliación esté o pueda estar en conflicto con los deberes oficiales de tal persona.

CAPÍTULO V: 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, 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.

En congruencia con lo establecido en el Capítulo II de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. garantizará a todos sus clientes, el derecho a la protección de sus intereses económicos, así como el derecho a un trato equitativo y a la libertad de elección entre las aseguradoras, intermediarios de seguros y servicios auxiliares de su preferencia con adecuados estándares de calidad, así como el derecho a recibir información adecuada y veraz, antes de cualquier contratación, acerca de las empresas que darán cobertura efectiva a los distintos riesgos e intereses económicos asegurables o asegurados.

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

PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. se compromete a brindar asistencia y asesoramiento al asegurado o potencial asegurado, proporcionándole 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 clientes e impedimentos para el uso de esta información en beneficio de terceros

PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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:

- PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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 PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. o entregada a ésta por el cliente, tanto escrita como verbal.
- PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. debe mantener toda la INFORMACION recibida del cliente en absoluta reserva, y debe protegerla con cuidado razonable.
- PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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.
- PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA 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, PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. procurará que dichos REPRESENTANTES cumplirán a cabalidad y en todo momento, con los términos de esta cláusula de confidencialidad. Durante el plazo de la relación comercial con el cliente y por un período de doce (12) meses contados a partir de la fecha de finalización de la misma, bajo ninguna circunstancia podrá PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. o sus REPRESENTANTES, actuar individual o colectivamente, directa o indirectamente, usando la INFORMACION en cualquier vía o forma distinta a la inicialmente pactada con el cliente.
- Para los propósitos de esta cláusula, la INFORMACION no incluye aquella que (i) es del dominio público o llega a ser del dominio público por razones ajenas a PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A., (ii) estaba en poder de PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. previo a la revelación de la misma por parte del cliente, o (iii) cuando haya sido desarrollada por PAN

AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. sin utilizar la INFORMACION revelada por el cliente.

Artículo 33: Atención al cliente en reclamos y consultas

La entidad aseguradora procurará establecer procedimientos expeditos para la atención de consultas y reclamos de sus clientes, de modo que en su solución se atienda tanto a la celeridad de la respuesta como a la debida fundamentación que la ampare.

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

Si la respuesta no le satisface, el cliente tiene la opción de plantear por escrito su gestión a la Dirección de Operaciones.

La entidad aseguradora se compromete a informar al cliente de los pasos que debe seguir para interponer su reclamación y a 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 entidad aseguradora contará con una dependencia de Auditoría interna encargada –entre otras cosas- de evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la entidad.

CAPÍTULO VI: RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES: Políticas para la adecuada relación

Artículo 35: Criterios y condiciones generales para la selección y contratación de actividades críticas con terceros

La Compañía, con miras a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 56 del Reglamento de Autorizaciones, por medio del presente documento adopta como políticas que regirán la contratación de actividades críticas con terceros - las cuales son de obligatorio cumplimiento tanto por parte de los administradores como por parte de los funcionarios de PAN AMERICAN LIFE DE COSTA RICA S.A.- los siguientes principios:

1. No podrán ser objeto de contratación aquellas funciones operativas críticas si el contrato que así lo establece conlleva un perjuicio sensible de la calidad del sistema de gobierno de la entidad.
2. No podrán ser objeto de contratación aquellas funciones operativas críticas si el contrato que así lo establece conlleva un incremento sustancial del riesgo operativo de la Compañía. Para establecer dicho impacto se deberá atender las disposiciones que el sistema integral de riesgos prevé con miras a determinar cuantitativamente el riesgo operativo que comporta la celebración del contrato en cuestión.
3. En todos los contratos en los cuales se convenga el desarrollo de funciones operativas críticas en cabeza de un tercero, deberá incluirse una cláusula por virtud de la cual se permita el acceso irrestricto por parte de la Superintendencia de Seguros a la información de operaciones de la Compañía. Dicha cláusula será la indicada por el departamento legal de la Compañía. Lo anterior con miras a mantener la capacidad de la Superintendencia de Seguros para atender sus funciones.
4. No podrán ser objeto de contratación aquellas funciones operativas críticas si el contrato que así lo establece afecta la continuidad de la Compañía y satisfacción del servicio. Para efectos de valorar lo relativo a la continuidad prevalecerá como criterio de evaluación el hecho de que un contratista tenga su propio plan de continuidad.
5. Al momento de celebrar un contrato cuyo objeto sea el desarrollo de una actividad crítica de la Compañía, se deberá reportar lo anterior a la mayor brevedad posible a la

Superintendencia de Seguros. Asimismo deberá seguir este procedimiento cualquier cambio posterior significativo al respecto.

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, con el fin de garantizar que esta información confidencial sea tratada como tal por parte del proveedor que brinde sus servicios a PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A.

La entidad aseguradora divulgará en la forma y en 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 37: Principios éticos en los negocios

Todos los contratos suscritos por la entidad aseguradora contienen una disposición referente al presente capítulo, lo cual 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 entidad aseguradora, cualquier tipo de actos que puedan originar registros e informaciones inexactas e inadecuadas respecto de activos, responsabilidades o cualquier otra transacción, o que pueda violar la ley pertinente.

Por tanto, en la ejecución de cualquier contrato, los contratistas comunicarán a la entidad aseguradora, 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 entidad aseguradora 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 entidad aseguradora.

Esta obligación será también aplicable a las actividades de los empleados y agentes del contratista, en sus relaciones con los empleados de la entidad aseguradora, 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 entidad aseguradora la identidad de cualquier representante o empleado de la entidad aseguradora, 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.

CAPÍTULO VII: RELACIONES INTRAGRUPPO: Políticas para la adecuada relación

Artículo 39: Compromiso de la entidad aseguradora

En caso de que la contratación de las actividades críticas de la empresa se haga con una de las compañías del grupo PALIG, se deberán tener en cuenta, adicional a las normas generales aplicables a todos los proveedores, los siguientes aspectos:

1. El contrato no puede utilizarse como instrumento para menoscabar la transparencia tanto del mercado como de la operación;
2. El contrato no puede afectar la libre formación de precios los cuales en todo momento deben atender la realidad del mercado;
3. El contrato en todo momento debe procurar el mantenimiento de la libre competencia;
4. Asimismo, adicional a lo anterior, debe tender como fin último al beneficio de los clientes.

En el desarrollo que se haga del presente numeral se deberán tener en cuenta aspectos prácticos tales como la aplicación de los criterios o metodologías para pactar los precios de los servicios que se suministren o precios de las transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes que se tendría en cuenta una persona o empresas no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia, así mismo deberá respetar:

1. Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad.
2. Lineamiento para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés entre las áreas de negocio de la entidad, las empresas de su grupo financiero, o los productos que administra.

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 entidad aseguradora con sus accionistas, directores y principales ejecutivos, se celebran en condiciones de mercado, no obstante tener la entidad aseguradora un accionista mayoritario o controlante.

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

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

La entidad aseguradora divulgará en la forma y en 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.

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

Artículo 43: Lineamientos de revelación y acceso a la información

La entidad aseguradora utilizará como guía para la divulgación pública los elementos aplicables del “Documento Guía sobre divulgación pública” generado por la IAIS.

La entidad aseguradora divulgará públicamente información oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente para la toma de decisiones clave de los participantes del mercado, como por ejemplo: si se debe asegurar un riesgo con, invertir en o efectuar alguna otra transacción con una Entidad Aseguradora, la información debe encontrarse disponible y actualizada en el momento de la toma de decisiones.

En función de lo anterior, toda información que sea generada y difundida por la entidad aseguradora 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 Entidad Aseguradora: Debe permitir que las personas se formen una buena idea de las condiciones financieras y del desempeño de la entidad aseguradora, 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 la Entidad Aseguradora 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 Entidades Aseguradoras. 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 entidad aseguradora 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 los Estatutos, anualmente la Presidencia y Fiscalía de la entidad aseguradora 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) PAN AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. tiene a disposición de las diferentes audiencias su página Web www.panamericanlife.com en la cual se presenta información de interés y se detallan los servicios ofrecidos, tanto para sus accionistas como para las demás personas interesadas en su actividad (clientes, analistas, comunidad, periodistas, proveedores, etc.).

En la referida página Web se encuentra publicado este Código de Gobierno Corporativo y los estados financieros exigidos legalmente de la Entidad Aseguradora.

Artículo 45: Lineamientos para la administración de la información confidencial

Los Directores y empleados de la entidad aseguradora 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 entidad aseguradora 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 Entidad Aseguradora. Igual aplica para efectos de la compra de activos o información que sea del giro del negocio.

Los Directores y empleados de la entidad aseguradora 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 entidad aseguradora, 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 entidad aseguradora difundirá la información que sea legalmente requerida, incluyendo pero no limitándose a los siguientes elementos:

- a) Su posición y desempeño financiero: Este tema se regirá por los aspectos que resulten aplicables al negocio de intermediación de seguros del “Reglamento relativo a la información financiera de entidades, grupos y conglomerados financieros” aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante el artículo 13 del Acta de la Sesión 411-2004.
- b) Las bases, métodos y supuestos que sirvieron de base para preparar la información, incluyendo las políticas contables (y comentarios sobre, y del impacto económico de cualquier cambio).
- c) La información básica del negocio, su administración y gobierno corporativo, que comprende: la posición de la entidad aseguradora dentro del mercado en el cual compete, su estrategia y progreso en el alcance de sus objetivos estratégicos, la estructura del consejo de administración, la estructura de los altos directivos, las líneas de negocios de la entidad aseguradora y, cuando sea aplicable, del grupo del cual sea miembro, las alianzas estratégicas significativas y los contratos de outsourcing de la entidad aseguradora con terceras partes y el marco regulatorio.

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 entidad aseguradora 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.
- b) Persona relacionada: Quienes prestan servicio en La Entidad Aseguradora, que comprende también a su cónyuge, concubino/a o pareja, sus hijos o toda persona a su cargo, ya sea o no pariente, que reciba un respaldo financiero importante del accionista, Director o trabajador, y sobre quien ejerce influencia significativa.

Artículo 49: Establecimiento de procedimientos

PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. cumple con todas las leyes aplicables en transacciones con empleados, funcionarios y directores, compañías con las cuales están asociados los directores, y miembros de familia de los empleados, funcionarios y directores. Los empleados, funcionarios y directores o los miembros de familia de empleados, funcionarios y directores no deberán recibir beneficio personal inapropiado por virtud de la posición del empleado, funcionario o director de PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A.

Generalmente, cualquier interés directo o indirecto, o relacionado, o beneficio derivado de actividades externas, que en cualquier forma pueda afectar adversamente a la Compañía o cualquiera de sus afiliadas, involucra una posible situación de conflicto de intereses. La Junta Directiva y el Comité de Auditoría comparten las responsabilidades de monitorear y determinar la respuesta a todas las posibles situaciones de conflictos de intereses de los directores y funcionarios ejecutivos. El Asesor Jurídico es el responsable de monitorear y determinar la respuesta a todas las posibles situaciones de conflictos de intereses de los funcionarios, empleados y agentes así como de hacer cumplir los requisitos legales. Cualquier tipo de transacción o relación que razonablemente podría esperarse causare tal conflicto debe ser reportada inmediatamente al Asesor jurídico.

La entidad aseguradora 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.

Las siguientes situaciones estarán catalogadas al interior del referido código como generadoras de conflictos de interés:

- Las transacciones entre la entidad y otras entidades del mismo grupo económico;
- Las actividades que realicen los funcionarios y directivos de la entidad en relación con los asegurados o reasegurados, intermediarios o proveedores de servicios auxiliares;
- Los contratos de seguros de los directivos, accionistas y empleados de la entidad, así como aquellos con los directivos o accionistas de empresas del mismo grupo.

Artículo 50: Actuación de accionistas, miembros de Junta Directiva y personal de la entidad aseguradora

Es fundamental asegurar a los terceros interesados en todo momento la integridad y objetividad de la entidad aseguradora en la conducción de su trabajo.

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

La objetividad conlleva la consideración de todos los elementos relevantes relativos a la tarea asignada y se exterioriza mediante el desempeño en forma imparcial, intelectualmente honesto y libre de conflictos de intereses. Por otra parte, la integridad se mide en términos de rectitud, justicia y está relacionada con los principios de cuidado profesional.

La Junta Directiva, la Gerencia General y los trabajadores de la entidad aseguradora 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 empleados, funcionarios y directores son responsables del cumplimiento de las políticas y requisitos reglamentarios de la Compañía respecto a la protección, colección, uso o descarga de cierta información. Debemos equilibrar los intereses de privacidad de nuestros empleados y clientes con las legítimas necesidades de nuestra Compañía de obtener información confidencial.

Los miembros de Junta Directiva y el personal de la entidad aseguradora 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 entidad aseguradora 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 entidad aseguradora 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 entidad aseguradora

Toda persona que preste sus servicios en la entidad aseguradora debe apegar sus actuaciones a los siguientes principios.

- a) Actuar con honestidad y ética, buscando preservar la integridad, objetividad e imparcialidad.
- b) PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. y sus empresas afiliadas cumplirán con todas las leyes aplicables en las transacciones con empleados, funcionarios y directores, las empresas con las que están asociados los directores y miembros de la familia de los empleados, funcionarios y directores.
- c) Los empleados, funcionarios, directores o miembros de la familia de los empleados, funcionarios y directores no recibirán ningún beneficio personal indebido en virtud de la posición del empleado, ejecutivo o director de PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA S.A. o cualquiera de sus afiliadas.
- d) En general, cualquier interés directo o indirecto, en relación con beneficios de las actividades externas, que podrían en modo alguno afectar negativamente a la empresa, implica un posible conflicto de interés.

- e) Tanto la Junta Directiva como el Comité de Auditoría comparten responsabilidades para el seguimiento y determinar la respuesta a todos los posibles conflictos de interés o situaciones de los directores y funcionarios ejecutivos.
- f) El Asesor Jurídico es responsable de controlar y determinar la respuesta a todos los posibles conflictos de interés o situaciones de funcionarios, empleados y agentes, así como la observancia de los requisitos legales. Cualquier transacción o relación que podría razonablemente esperar que den lugar a conflictos de este tipo debería ser reportado inmediatamente al Asesor Jurídico
- g) Obrar de una forma tal que implique la irrestricta observancia de la Ley y permita la eventual aprobación pública de su gestión.
- h) Evitar intereses privados no permitidos que puedan afectar significativamente a la entidad aseguradora.
- i) Dirigir sus asuntos privados de manera tal que prevenga cualquier conflicto de intereses con el sector privado y los intereses de la entidad aseguradora.
- j) 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.
- k) Omitir la utilización, en beneficio propio o de terceros, de las informaciones obtenidas durante el desempeño de su trabajo, salvo aquellas de uso público.
- l) Impedir el uso directo o indirecto de bienes y derechos propiedad de la entidad aseguradora para fines particulares.
- m) Guardar la confidencialidad de las informaciones relacionadas con las personas físicas y jurídicas clientes de la entidad aseguradora.

Artículo 54: Políticas específicas sobre la relación con proveedores

Queda absolutamente prohibido celebrar contratos con la entidad aseguradora o participar en los trámites previos a su celebración, de manera directa o indirecta, con carácter particular, a las siguientes personas:

- Los miembros de la Junta Directiva, el Fiscal, el Gerente General, el Auditor y demás funcionarios de la entidad aseguradora, así como sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, salvo autorización expresa de la Junta Directiva.

La entidad aseguradora espera que sus proveedores, agentes, empresas conjuntas participantes y subcontratistas que trabajen con ella, se comporten de forma coherente con estas normas de conducta.

Artículo 55: Políticas específicas sobre las relaciones intragrupo

La entidad aseguradora 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 de empresas pertenecientes total o parcialmente a ella o al mismo grupo empresarial.

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

En cuanto a la manera de regular los conflictos que tengan como causa las relaciones entre la Compañía y otras entidades del mismo grupo, se manejarán lineamientos tendientes a que ninguna de estas transacciones se haga en detrimento de la transparencia, la adecuada formación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes.

En lo que tiene que ver con las operaciones en las cuales se encuentren los accionistas, directivos, clientes intermediarios y proveedores, éstas se registrarán bajo parámetros de transparencia y equidad, atendiendo para cada caso específico aspectos propios según el tipo de relación que se trate (accionista, directivo, cliente, intermediario, proveedor).

Las directrices que guiarán esta política abarcarán como mínimo los siguientes aspectos:

- Aplicación de los criterios o metodologías para pactar los precios de los servicios que se suministren o precios de las transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes que se tendrían en cuenta para una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia.
- Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad.
- Lineamiento para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés entre las áreas de negocio de la entidad, las empresas de su grupo financiero, o los productos que administra.

Se reconoce al menos la existencia de transacciones entre compañías del mismo grupo por servicios de Tecnología (con International Administration Services) y reaseguro (con International Reinsurance Company).

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.

Estarán sujetos a las prohibiciones para celebrar directamente o por interpósita persona contratos con la entidad aseguradora o participar indirecta o directamente en los trámites previos a su negociación, cuando su participación en el capital social de la empresa sea superior a un 5%.

Artículo 57: Prácticas prohibidas:

La entidad aseguradora 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. Los ejecutivos de la entidad aseguradora quedan completamente inhabilitados para otorgar compensaciones extraordinarias a los miembros de la Junta Directiva.
- c. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
- d. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la entidad aseguradora.
- e. Vincular familiares a la entidad aseguradora sin tener en cuenta los perfiles y políticas establecidas.
- f. 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, con copia al Jefe inmediato y al Auditor Interno, 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.

Eventuales consideraciones de existencias de conflicto de interés, en el caso de presentarse un ámbito de aplicación, ante los conflictos y controversias, de carácter patrimonial, que se produzcan entre los clientes, la aseguradora y terceros involucrados, derivados de la toma de decisión sobre las inversiones, los riesgos de mercado, así como la contratación de servicios con entidades relacionadas por prioridad o control, pueden resolverse sobre la base de un mecanismo de arbitraje establecido por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio.

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

Los empleados de la entidad aseguradora y los asesores, en lo que les sea aplicable, deben:

- a) Firmar un oficio dirigido a la Gerencia General de la entidad aseguradora en el que manifiesten conocer las políticas y procedimientos sobre conflictos de intereses, previa entrega de un ejemplar. El responsable de la entrega del oficio y su archivo, con el recibido conforme del trabajador será el Departamento Administrativo Financiero.
- b) Mantener actualizados los registros y bases de datos de la entidad aseguradora dirigidos a verificar la política conozca a su empleado, con la periodicidad y formalidad exigida por la Gerencia General.
- c) Firmar con la entidad aseguradora 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 entidad aseguradora.
- d) No realizar prácticas independientes que compitan con los servicios prestados por la entidad aseguradora.
- e) Revelar a la Gerencia General de la entidad aseguradora, todos los asuntos, incluidas las inversiones en valores cotizados u otros tipos de inversiones, que pudieran interferir en sus obligaciones, prestación de servicios u objetividad para con la entidad aseguradora y sus clientes. Igualmente, deben revelar sus vinculaciones económicas o de cualquier otra índole que puedan comprometer su imparcialidad.
- f) Cumplir con cualquier prohibición establecida por la Gerencia General de la entidad aseguradora sobre actividades en las que haya conflicto de interés.
- g) Se prohíbe recibir cualquier compensación monetaria o beneficios por los servicios prestados a la entidad aseguradora y a sus clientes, diferentes a los otorgados por la entidad aseguradora.
- h) Para quienes tienen funciones de jefaturas, supervisión, autoridad o con potestad de influir en la conducta de otros trabajadores de la entidad aseguradora 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 proveedores con quienes la entidad aseguradora esté realizando una negociación.
- j) Abstenerse de ejercer cargos de directores en compañías competidoras o proveedoras de la entidad aseguradora, excluyéndose a quienes actúan como asesores externos.
- k) Informar de negocios con la entidad aseguradora, 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 entidad aseguradora debe impedir o controlar el intercambio de la información entre personas competentes que participen en actividades que compartan 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 General 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, empleados y asesores de la entidad aseguradora deberán manifestar a la Junta Directiva o Gerencia General, con copia al Jefe inmediato y a la Auditoría Interna en el caso de trabajadores, 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 entidad aseguradora, para lo cual se establece que en los casos en que alguno de los trabajadores o asesores que se encuentren en esta situación, sea 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 casos, 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.

CAPÍTULO X: 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.

CAPÍTULO XI: FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y POLÍTICAS DE LOS COMITÉS DE APOYO

Artículo 64: Funciones, responsabilidades y políticas del comité de riesgos

El Comité de Riesgos es el órgano encargado de darle seguimiento a la política de gestión integral de riesgos de la entidad, lo cual incluye pero no se limita al análisis de los riesgos relacionados con Reaseguro y otras técnicas de reducción del riesgo, la definición de políticas de inversión de las reservas técnicas de corto y largo plazo. Este comité deberá tomar en cuenta dentro de sus decisiones los límites de riesgos establecidos por la Junta Directiva con el objeto de que estas sean congruentes con las políticas de la entidad aseguradora, específicamente en aspectos de riesgo-rentabilidad. Las políticas específicas para el funcionamiento de este comité son las siguientes:

- **Integración:** El Comité de Riesgos estará integrado por cuatro miembros, los cuales incluirán al Director de Operaciones y al Selector de Riesgos, ambos deberán contar con al menos cinco años de experiencia en su campo. Estos funcionarios serán nombrados por la Junta Directiva
- **Funciones:** Le corresponderá al Comité de Riesgos las siguientes funciones:
 - a) Dar seguimiento y verificar el adecuado cumplimiento de las Políticas y Procedimientos de la Administración Integral de Riesgos.
 - b) Revisar en forma anual la Política de Administración Integral de Riesgos y emitir las recomendaciones correctivas a la Junta Directiva y a la Gerencia General.
 - c) Cualquier otra función que se considere necesaria para mantener una Política Integral de Administración de Riesgos.
 - d) Valorar las iniciativas o propuestas que se presenten y para ello deberá utilizar la metodología de evaluación de proyectos establecida.
- **Reuniones:** Este Comité deberá reunirse al menos una vez cada mes y los acuerdos adoptados en las reuniones deberán constar en un Libro de Actas, el cual deberá estar a disposición de la Superintendencia General de Seguros y cumplir con las regulaciones emitidas por el órgano supervisor. También pondrán participar en las reuniones de este Comité, sin derecho a voto, el Auditor Interno, y todos aquellos funcionarios que el Comité de Riesgos considere necesarios.

Artículo 65: Funciones, responsabilidades y políticas del comité de Activos y Pasivos

El Comité de Activos y Pasivos es el órgano encargado de darle seguimiento a la Política de Gestión de Activos y Pasivos de la entidad, lo cual incluye pero no se limita a la definición de

Políticas de Inversión de las reservas técnicas de corto y largo plazo. Este comité deberá tomar en cuenta dentro de sus decisiones los límites de riesgos establecidos por la Junta Directiva con el objeto de que estas sean congruentes con las políticas de la entidad aseguradora, específicamente en aspectos de riesgo-rentabilidad. Las políticas específicas para el funcionamiento de este comité son las siguientes:

- **Integración:** El Comité de Activos y Pasivos estará integrado por al menos cuatro miembros, de los cuales uno debe ser Gerente General y otro el Director Financiero Contable de la entidad aseguradora. Estos funcionarios serán nombrados por la Junta Directiva.
- **Funciones:** Le corresponderá al Comité de Activos y Pasivos las siguientes funciones:
 - a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones del “Reglamento sobre la solvencia de entidades de seguros y reaseguros” publicado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero de Costa Rica en La Gaceta N°184 del 24 de Setiembre del 2009, el cual establece las normas de valoración de activos y pasivos, así como de los requerimientos del régimen de suficiencia de capital y solvencia, las provisiones técnicas y reservas, así como el régimen de inversión de los activos que los respalda.
 - b) Realizar ejercicios periódicos de autoevaluación de la solvencia, abarcando como mínimo el análisis de las necesidades globales de solvencia según el perfil de riesgo específico de la entidad aseguradora, los límites de tolerancia de riesgo aprobados y la estrategia comercial de la entidad; el cumplimiento continuo de los requisitos de capital previstos y los requisitos en materia de provisiones técnicas. Los resultados de cada autoevaluación de solvencia realizada por el Comité de Activos y Pasivos se comunicará a la Superintendencia acompañados de los planes correctivos si fuera el caso.
 - c) Aprobar las acciones propuestas por el Director de Finanzas que propicien y promuevan el máximo del retorno de la inversión, al menor riesgo posible en concordia con los objetivos generales de la compañía.
 - d) Sugerir medidas para conservar el calce de los activos en concordancia con el perfil de los pasivos en términos de plazo, liquidez y naturaleza.
 - e) Proponer a la Junta Directiva las recomendaciones y sugerencias que coadyuven con la solvencia financiera de la compañía y en apego a los parámetros establecidos por la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica.
 - f) Servir de soporte y dar seguimiento al cumplimiento del programa integral de inversiones de la compañía.
 - g) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la Superintendencia General de Seguros, en esta materia.

- h) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a sus funciones, el Comité de Activos y Pasivos deberá rendir un reporte trimestral sobre sus actividades a la Junta Directiva de la compañía.
- **Reuniones:** Este Comité deberá reunirse al menos una vez cada mes y los acuerdos adoptados en las reuniones deberán constar en un Libro de Actas, el cual deberá estar a disposición de la Superintendencia de Seguros y cumplir con las regulaciones emitidas por el órgano supervisor.

También pondrán participar en las reuniones de este Comité, sin derecho a voto, el Auditor Interno, y todos aquellos funcionarios que el Comité de Activos y Pasivos considere necesarios.

Artículo 66: Funciones, responsabilidades y políticas del comité de Auditoría

El Comité de Auditoría Interna es el órgano encargado del examen de la conformidad de las actividades de la entidad con todas sus estrategias, procesos y procedimientos de información internos. Abarcará, asimismo, la comprobación de si el sistema de control interno de la empresa es suficiente y adecuado para el nivel de actividad. Por su naturaleza, sus funciones son objetivas e independientes de las funciones operativas de la entidad aseguradora; para garantizar esto, tanto el comité de auditoría como el auditor interno serán nombrados por la Junta Directiva de la Entidad Aseguradora, su nombramiento y requisitos se regirán por las políticas detalladas en este artículo y cualquier variación, nombramiento, renuncia o despido deberá ser informado a la Superintendencia General de Seguros. Las políticas específicas para el funcionamiento de este comité son las siguientes:

- **Integración:** El Comité de Auditoría es un cuerpo colegiado y estará integrado por al menos tres miembros, de los cuales uno de sus miembros debe ser especializado en el área financiero contable, con grado académico en el área de administración de negocios o contaduría pública, y experiencia mínima de cinco años. Estos funcionarios serán nombrados por la Junta Directiva de la Compañía.
- **Funciones:** Le corresponderá al Comité de Auditoría las siguientes funciones:
 - a) Propiciar la comunicación entre la Junta Directiva, el Gerente General, la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y la Superintendencia de Seguros.
 - 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, cuando así corresponda.
 - d) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la Auditoría Interna.

- e) Proponer la designación de la firma auditora o profesional independiente, así como las condiciones de contratación.
 - f) Revisar la información financiera tanto anual como periódica antes de su envío 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 afectan a la compañía.
 - g) Revisar y trasladar a la Junta Directiva, los estados financieros anuales auditados, el informe del Auditor Externo y los informes complementarios.
 - h) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la Superintendencia de Seguros.
 - i) Proponer a la Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación final.
 - j) Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
 - k) Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos en el evento que se les contrate para que realicen otros servicios para la empresa.
 - l) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a sus funciones, el Comité de Auditoría deberá rendir un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva de la compañía.
- **Reuniones:** Este Comité deberá reunirse al menos una vez cada mes y los acuerdos adoptados en las reuniones deberán constar en un Libro de Actas, el cual deberá estar a disposición de la Superintendencia de Seguros y cumplir con las regulaciones emitidas por el órgano supervisor.
También pondrán participar en las reuniones de este Comité, sin derecho a voto, el Gerente General, el Auditor Interno, y todos aquellos funcionarios que el Comité de Auditoría considere necesarios. También podrá participar el Auditor Externo cuando así lo requiera dicho Comité.
 - **Reglamento:** Dicho comité elaborará su reglamento de trabajo, que deberá adecuarse a las disposiciones establecidas en esta materia. Este deberá ser de la aprobación de la Junta Directiva y estarán a la disposición de la Superintendencia de Seguros.

Artículo 67: [Funciones, responsabilidades y políticas del Comité de Cumplimiento](#)

- **Composición y funcionamiento del Comité de Cumplimiento**

El Comité de Cumplimiento estará integrado como mínimo por cinco miembros, pertenecientes a la Gerencia General, Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento y área operativa de la Aseguradora.

Además, podrán participar en las sesiones del Comité, sin derecho a voto, el Auditor Interno y los demás funcionarios que el Comité considere necesarios.

Sin perjuicio de lo establecido en la Normativa del CONASSIF, el Comité de Cumplimiento apoyará las labores del Oficial de Cumplimiento, en aspectos como los siguientes, aunque no limitados a éstos:

- ✓ Implementación y revisión de los procedimientos, normas y controles establecidos por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley.
- ✓ Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
- ✓ Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que someta a discusión el Oficial de Cumplimiento.

- **Reuniones del Comité de Cumplimiento**

El Comité de Cumplimiento se reunirá cada tres meses en sesión ordinaria y en cualquier momento en sesión extraordinaria, cuando el caso o tema a debatir así lo amerite.

Los acuerdos adoptados en las reuniones deberán constar en un Libro de Actas, el cual deberá estar debidamente custodiado por la entidad. Este libro deberá estar a disposición de la Superintendencia correspondiente y de las autoridades judiciales competentes.

- ✓ El responsable de la elaboración de las actas será el Oficial de Cumplimiento.
- ✓ El Plazo máximo para que las actas estén impresas y firmadas por sus representantes es el de 15 días naturales, después de celebrada la sesión.
- ✓ Si se dieran modificaciones del acta, se contará con un plazo máximo de 8 días naturales para su revisión final y aprobación.
- ✓ Se le entregará una copia de la misma a la Auditoría Interna.

- **Políticas, procedimientos y funciones del Comité de Cumplimiento**

- ✓ Las sesiones ordinarias del Comité de Cumplimiento se realizarán cada 3 meses las cuales serán presididas por el Gerente General. La Oficialía de Cumplimiento rendirá informes sobre las labores ejecutadas y elevará a juicio del Comité asuntos importantes en materia de cumplimiento con los reguladores, las leyes y la normativa vigente.
- ✓ Se podrán realizar sesiones extraordinarias, cuando así lo amerite el Comité o la

Oficialía de Cumplimiento, para analizar temas de relevancia como el reporte de una transacción sospechosa en cuyo caso, el plazo de tres meses para la reunión ordinaria es poco práctica.

- ✓ Al finalizar cada sesión el Oficial de Cumplimiento redactará un acta con los acuerdos y disposiciones tomadas por el Comité de Cumplimiento, la misma se hará circular entre los miembros de dicho Comité, con copia a la Auditoría Interna. Luego de completado este ciclo se imprimirá el documento y será firmado por los miembros del Comité.
- ✓ Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que someta a discusión el Oficial de Cumplimiento.
- ✓ En los casos que así lo requieran, colaborar con el Oficial de Cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales.
- ✓ Este comité apoyará las labores de la Oficialía de Cumplimiento en los siguientes aspectos :
 - Revisará los reportes de transacciones sospechosas que hayan sido remitidos a la Superintendencia por parte del Oficial de Cumplimiento
 - En casos especiales colaborará con el Oficial de Cumplimiento en el análisis de operaciones inusuales.
 - Se realizarán reuniones periódicas para la correcta aplicación de los procedimientos y en algunos casos especiales tomar medidas correctivas.
 - Revisión continua de normas y controles implementados para cumplir con los lineamientos de la ley 8204.
 - Se deberá remitir a la Junta Directiva cada seis meses un resumen de los informes trimestrales emitidos por el Oficial de Cumplimiento, según el contenido previamente definido por ella.
 - La aplicación de la Política de Debida Diligencia respecto de los clientes, Política de Conozca su Empleado y las Políticas para el Mantenimiento y Control de Documentación de respaldo en actividades inusuales.

Artículo 68: Funciones, responsabilidades y políticas de otros comités de apoyo

La Junta Directiva en conjunto con la Gerencia General, establecerá los Comités de Apoyo que se requieran para la ejecución de las operaciones de la entidad, la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo. En cualquiera de los casos, se respetarán los siguientes lineamientos generales:

- **Integración:** Los miembros de los Comités de Apoyo deben contar con el conocimiento o experiencia de acuerdo con la normativa especial aplicable y con los

requisitos aprobados por la Junta Directiva. Si un miembro no cumple con los requisitos de idoneidad exigidos en la normativa vigente o en las políticas internas de la entidad, se debe proceder con su sustitución, según los lineamientos aquí establecidos.

- **Reuniones:** Los comités se deberán reunir con una periodicidad adecuada para el cumplimiento de sus funciones, los acuerdos adoptados en las reuniones deberán constar en un Libro de Actas, el cual deberá estar a disposición de la Superintendencia de Seguros y cumplir con las regulaciones emitidas por el órgano supervisor.
En caso de no ser miembro, podrán participar en las reuniones de los Comités, sin derecho a voto, el Gerente General y el Auditor Interno.
- **Reglamento:** Al momento de constitución de los comités se elaborará su reglamento de trabajo, que deberá adecuarse a las disposiciones establecidas en esta materia. Este deberá ser de la aprobación de la Junta Directiva y estarán a la disposición de la Superintendencia de Seguros.

CAPÍTULO XII: AUDITORÍA INTERNA

Artículo 69: Competencia

La Auditoría Interna es el área encargada de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la entidad aseguradora, 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.

La Auditoría Interna 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 70: Funciones de la Auditoría Interna

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

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

principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.

CAPÍTULO XIII: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 71: 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 72: Vigencia

Rige a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Junta Directiva de la entidad aseguradora.