



**SEGUROS FUTURO**

---

# CÓDIGO DE ÉTICA

---

2019

**SEGUROS FUTURO A.C, DE R.L.**  
**GOBIERNO CORPORATIVO**  
**VERSIÓN 2019**

## CONTENIDO

CONSIDERACIONES GENERALES.....	2
CAPITULO I .....	4
DEL OBJETIVO, VALORES Y PRINCIPIOS.....	4
CAPITULO II .....	5
DENOMINACIONES Y ALCANCE.....	5
CAPITULO III .....	6
PRÁCTICA COOPERATIVISTA Y RELACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.....	6
CAPITULO IV .....	6
INFORMACIÓN PRIVILEGIADA O RESERVADA.....	6
CAPITULO V .....	8
MERCADO ASEGURADOR.....	8
CAPITULO VI .....	9
MANEJO DE RELACIONES CON TERCEROS Y RESPONSABILIDADES .....	9
CAPITULO VII .....	10
GESTIÓN DE DELEGACIONES Y SEGREGACIÓN DE FUNCIONES .....	10
CAPITULO VIII .....	10
NORMAS GENERALES Y COMPROMISOS DE LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS CON LA ASEGURADORA.....	10
CAPITULO IX .....	13
CONFLICTO DE INTERESES.....	13
CAPITULO X .....	16
DIVULGACIÓN Y VIGENCIA .....	16

## CONSIDERACIONES GENERALES

**SEGUROS FUTURO**, es una Aseguradora de carácter cooperativo, que nació por iniciativa estratégica de la dirección de FEDECACES DE R.L, operando los ramos de seguros de vida, daños y fianzas.

Considerando la importancia que tiene para nuestro sistema, el regir la conducta bajo lineamientos morales, se hace necesario establecer los principios básicos que deben orientar el accionar de los cooperativistas y colaboradores en función de cumplir con los deberes que se le deleguen como miembros del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES. Es por ello que se define que este código de Ética es “El conjunto de normas morales que forman parte de la filosofía cooperativista y que deben ponerse en práctica por todos los miembros del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES”.

El presente código refleja el compromiso por parte de SEGUROS FUTURO, para todas las operaciones y actividades que se desarrollan dentro de su rol social, las cuales están basadas en los valores, principios, código de gobierno corporativo, normas de conducta, encaminadas a la ética cooperativista lo cual nos garantiza el cumplimiento de la misión institucional garantizando la confianza y respeto de todas nuestras partes interesadas.

### IDENTIDAD

*“Somos una aseguradora de naturaleza Cooperativa, propiedad del Sistema Cooperativo, que contribuye a la protección de los salvadoreños”*

### MISIÓN

*“Somos la Única Aseguradora cooperativa, comprometida con una mayor protección familiar y patrimonial, a través de seguros éticos, accesibles y con responsabilidad social”*

### VISIÓN

*“Ser de las diez principales Aseguradoras que brinde protección al mayor número personas en el país, promoviendo el desarrollo social y de previsión, caracterizada por su talento humano tecnificado en la excelencia del servicio”*

### ELEMENTOS DE LA VISIÓN:

- Con solvencia adecuada y rentabilidad financiera satisfactoria;
- Promover Programas de Responsabilidad Social para reducir vulnerabilidad de la población;
- Posicionarse dentro del TOP-10 del mercado asegurador;
- Proveer Productos accesibles, mediante una Red de distribución amplia con servicios ágiles y cordiales.

## **POLITICA DE CALIDAD**

**SEGUROS FUTURO** se compromete con sus asegurados a cumplir con las condiciones pactadas del servicio, garantizando impulsar una cultura de calidad, basada en la solidaridad y responsabilidad social, creatividad, integración, emprendimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad y cumplir con los requisitos aplicables.

## **VALORES**

- ✓ *Responsabilidad*
- ✓ *Eficiencia*
- ✓ *Comunicación Efectiva*
- ✓ *Integridad*
- ✓ *Trabajo En Equipo*
- ✓ *Amabilidad*

## CAPITULO I

### DEL OBJETIVO, VALORES Y PRINCIPIOS

**Artículo. 1.-** El objetivo del presente código es establecer lineamientos y normas que orienten el comportamiento de los órganos de dirección, Consejo de Administración, Alta Gerencia y funcionarios en general, mediante la aplicación de valores, principios, políticas, pautas éticas y morales aplicables, enmarcados en el quehacer cooperativista bajo cuya ideología fue fundamentada la Aseguradora.

**Artículo. 2.-** Los valores y principios cooperativos constituyen el fundamento esencial para el desarrollo y aplicabilidad de normas sobre la ética cooperativa, por lo que todo cooperativista debe conocerlo y practicarlo.

#### **Valores Cooperativos:**

**Ayuda mutua:** colaboración recíproca que efectúan los miembros de la cooperativa, que permite superar las limitaciones del desarrollo individual, como expresión de la solidaridad mutualista y que permite aumentar la influencia colectiva que se tiene en el mercado y ante los gobiernos.

**Responsabilidad:** preocupación de los miembros de una cooperativa por la superación de sus necesidades, con su esfuerzo personal, aportando recursos económicos y la colaboración que la cooperativa requiera o le demande, para su creación y desarrollo continuo

**Democracia:** participación democrática de los asociados, al derecho de votar, elegir y ser elegido; por eso todos los asociados pueden estar representados en la Asamblea General de Delegados y tomar decisiones que beneficien a SEGUROS FUTURO y a la comunidad en general.

**Igualdad:** igualdad de derechos y obligaciones que tienen todos. En la Aseguradora todos los asociados y colaboradores reciben el mismo trato y condiciones de desarrollo sin discriminación de sexo, clase social y capacidades.

**Equidad:** Se refiere a la forma como los asociados son tratados dentro de la cooperativa. Deben ser tratados en forma justa y proporcional, a la hora de asignar aportes de capital y cargas, y de distribuir la riqueza, basados en la participación y no en la especulación.

**Solidaridad:** Es la relación de Asociados con el fin de apoyo mutuo donde el interés particular depende del interés colectivo, permitiendo el crecimiento a través del movimiento cooperativo.

#### **Principios universales cooperativos:**

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de sus miembros
3. Participación económica de los miembros

4. Autonomía e independencia
5. Educación, entrenamiento e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Compromiso con la comunidad

**Artículo 3.-** Es deber de los asociados, directivos, administradores, empleados, proveedores, reaseguradores, auditores, así como los clientes y usuarios, cumplir con las normas internas y marco legal que regule la actividad aseguradora, a la vez reportar cualquier evento del que se tenga conocimiento, respecto a las conductas no éticas que comprometan la imagen institucional de **SEGUROS FUTURO**.

Evitar obtener beneficios personales, a través del uso de los recursos institucionales, entre los cuales pueden estar derivadas las comisiones por servicios con terceros, mediante actividades no autorizadas y actuaciones consideradas fraudulentas para la Aseguradora, entre otros.

Se debe reportar e informar a las autoridades correspondientes aquellas actividades que enmarquen el concepto de corrupción, fraude, lavado de dinero, divulgación de información, manipulación de mercado y uso de la información privilegiada, entre otros que la Aseguradora considere pertinentes.

## **CAPITULO II**

### **DENOMINACIONES Y ALCANCE**

**Artículo 4.-** En el transcurso del presente código, se utilizarán las siguientes denominaciones:

- a) SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO FEDECACES: Es el sistema integrado por las cooperativas afiliadas y las empresas de la corporación FEDECACES.
- b) COOPERATIVISTAS O MIEMBROS DEL SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO: Es el dirigente, asociado, gerentes, técnicos y personal de apoyo como asistentes, ordenanzas; vinculados a una entidad del Sistema Cooperativo Financiero.
- c) COOPERATIVA: Una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.
- d) PARTES INTERESADAS: son las personas u organismos que tienen influencia sobre la aseguradora, llámese clientes, empleados, directores, asociados, proveedores, competidores, y organismos reguladores.

## CAPITULO III

### PRÁCTICA COOPERATIVISTA Y RELACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

**Artículo. 5.-** la relación entre cooperativistas se cumple en los siguientes casos:

- a) Por decisión voluntaria y consciente de ambas partes,
- b) Por relaciones establecidas, mediante actividades planificadas por los diferentes niveles de dirección
- c) Cuando se haya adquirido compromisos mediante una relación económica y/o de intercambio tecnológico, donde no prive el ánimo de lucro.
- d) La relación entre cooperativistas responderá a los valores y principios que se citan en el artículo 2.
- e) El cooperativista, debe establecer una relación que garantice un ambiente armónico, y contendrá una comunicación amplia y transparente.
- f) Los cooperativistas impulsarán políticas que aseguren la prestación eficiente de los servicios.
- g) Los cooperativistas promoverán en todas sus acciones una amplia participación democrática.
- h) Los cooperativistas mantendrán una conducta de respeto, diligencia, probidad e imparcialidad, hacia las personas con las que se relacionan al interior de la Cooperativa y Aseguradora.
- i) Todo cooperativista se abstendrá de incurrir en abusos de autoridad y de inducir a un colaborador a involucrarse en conductas ilícitas para favorecerse a sí mismo o beneficiar indebidamente a terceros.
- j) Un cooperativista deberá cumplir con diligencia los compromisos que haya asumido y desempeñar con dedicación y lealtad los trabajos que le asignen.
- k) En su relación con los demás, un cooperativista debe evitar anteponer su interés personal en la atención de los cargos que le encomienden, o agruparse para ejercer competencia desleal en perjuicio de los demás.
- l) Todo cooperativista deberá compartir su experiencia y garantizar la formación de nuevos dirigentes.

## CAPITULO IV

### INFORMACIÓN PRIVILEGIADA O RESERVADA

#### DEFINICIÓN Y COMPROMISO

**Artículo 6.-** Se considera aquella información, a la que tienen acceso directo solo las personas que acorde a sus funciones y cargos tengan autorización según corresponda, debido a que, al conocerse por personas no autorizadas por SEGUROS FUTURO, pueden causar daños y perjuicios ante la posibilidad de ser utilizada con fines de provecho o beneficios a terceros.

Lo anterior aplica para el desarrollo y cumplimiento de las funciones y responsabilidades de asociados, directivos, empleados, gobierno corporativo, junta de vigilancia, auditoría externa, reaseguradores, proveedores de bienes y servicios, así como clientes y usuarios con quienes se comparte cierta información de carácter confidencial; lo cual obliga a todo involucrado a mantener la estricta confidencialidad sobre cualquier documento físico/digital, así como la información contenida en los medios electrónicos, considerando lo siguiente:

- a) No revelar, exhibir o dar a conocer a terceros datos, procedimientos, información administrativa, financiera, comercial, contable, oficios y circulares o cualquier otra información confidencial según lo estime la Aseguradora.
- b) No revelar, exhibir o dar a conocer a personas ajenas información de los clientes o terceros sin que estas tengan vínculo en los procesos u operaciones del negocio.
- c) No revelar ni dar a conocer a ninguna persona ajena a SEGUROS FUTURO, la información que haya recibido en el desarrollo de sus funciones, salvo exista autorización expresa o escrita por la autoridad correspondiente.
- d) No conservar copias de información relacionada a su cargo, en medios magnéticos o electrónicos una vez finalizada la relación existente entre ambas partes.
- e) No apropiarse del derecho intelectual de desarrollos tecnológico, procesos o metodologías que haya implementado en el ejercicio de sus funciones, siendo esta propiedad de la Aseguradora.
- f) No copiar, duplicar, sustraer, divulgar, comunicar o hacer del conocimiento de terceros la información o documentación entregada o conocida para ejercer sus funciones.

Por lo anterior, es de estricto cumplimiento que una vez terminada la relación profesional o contractual con la Aseguradora, por cualquier causa se deberá devolver cualquier documento, información o herramientas que hayan sido entregadas directa o indirectamente para el desarrollo de las funciones acordes al cargo, así como no deberá divulgar asuntos relacionados a la Aseguradora.

SEGUROS FUTURO, se reserva el derecho de adoptar cuantas medidas de seguridad sean necesarias o exigidas por las leyes y normas destinadas a la protección e integridad de la información salvaguardando la confidencialidad, disponibilidad, e integridad de los datos y demás información restringida

**Artículo 7.-** Con el fin de establecer el manejo y la confidencialidad de la información a los que se tenga acceso, la Aseguradora establece las medidas de control en los manuales, políticas, reglamentos de riesgos, fraude, conocimiento del empleado y directivo y demás que considere conveniente, a través de los cuales se protege la información calificada como reservada, evitando el uso o revelación no autorizada de la misma.



Adicional a lo anterior, se establecen las políticas de seguridad de la información, las cuales están debidamente documentadas y son del conocimiento de todo el personal de la Aseguradora, teniendo como objetivo garantizar y aplicar los lineamientos de seguridad para identificar, reducir y mitigar el riesgo de que la información sea divulgada, modificada o destruida por ataques informáticos.

**Artículo 8.-** La Aseguradora, garantizará que todo personal interno o externo firme el formulario de declaración jurada sobre el uso y seguridad de la información, la cual será parte de su relación contractual y expediente.

#### **PARA LAS ASOCIADAS**

Artículo 9.- Las Cooperativas asociadas a la Aseguradora, deben comprometerse a lo siguiente:

- a) Ningún cooperativista utilizará información personal o técnica de otro, con el propósito de alcanzar un puesto de dirección o promover a otros.
- b) Los cooperativistas, serán responsables de la veracidad de la información emitida personal y colegiadamente.
- c) Los cooperativistas protegerán el patrimonio tecnológico, garantizando que toda información producida al interior del sistema sea utilizada con fines de desarrollo.

## **CAPITULO V MERCADO ASEGURADOR**

#### **COMPETENCIA DE MERCADO**

**Artículo 10.-** Las gestiones que realiza la Aseguradora están encaminadas a no inferir en el funcionamiento de la naturaleza de protección, a través de los seguros, así mismo, la razón de ser de SEGUROS FUTURO y su función social por ende se compromete con todos sus clientes y publico en general a no crear apariencias falsas o engañosas en los productos y servicios.

A la vez, todos los servicios que comercializa SEGUROS FUTURO cumplen con los estándares y requerimientos legales buscando ser un soporte en la materialización del servicio con trato justo, respeto y transparencia hacia los clientes y usuarios.

**Artículo 11.-** El objetivo de la Aseguradora es brindar los servicios al mayor número de personas en El Salvador, por lo que, su estrategia es mantenerse en un mercado justo y libre para garantizar la incursión en los servicios de seguros, por lo que, como parte de los compromisos con el sector, no se realizará lo siguiente:

- a) Negociaciones comerciales condicionadas respecto a otras aseguradoras.
- b) Daño de imagen de la competencia.
- c) Publicación de información de la competencia.

**Artículo 12.-** Los cooperativistas fomentarán los valores y principios cooperativos ante otras instituciones afines, manteniendo una relación de respeto mutuo prevaleciendo el interés institucional sobre el personal.

#### **CUMPLIMIENTO CON LEYES PARA PREVENIR EL LAVADO DE DINERO**

**Artículo 14.** A fin de garantizar que las disposiciones legales favorezcan el desarrollo del cooperativismo salvadoreño y el crecimiento de SEGUROS FUTURO en el mercado asegurador, el gobierno corporativo, colaboradores y asociados se comprometen a lo siguiente:

- a) Aplicación de manuales, políticas, procedimientos definidos en el Manual de Gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y Activos, así como las Declaraciones de Postulados Éticos y Pautas Generales de Control, los cuales definen las características especiales que debe tener todo funcionario al interior de la Aseguradora con miras a conservar la confianza y seguridad al público para el cumplimiento de los deberes legales, contractuales y morales que son los patrones que regirán la conducta y la razón de ser.

#### **PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE LOS ASEGURADOS**

**Artículo 15.-** Toda información recopilada, a través de los productos y servicios es de estricto uso comercial para poder brindar los servicios y productos adecuados, por lo que, la Aseguradora mantiene sistemas de seguridad robustos para proteger y salvaguardar la información garantizando el acceso confidencial de la misma.

### **CAPITULO VI**

#### **MANEJO DE RELACIONES CON TERCEROS Y RESPONSABILIDADES**

**Artículo 17.- SEGUROS FUTURO,** se esmera por crear relaciones de beneficio mutuo con proveedores y organismos nacionales e internacionales que ayuden a crear valor en las operaciones y entrega de servicios manteniendo el respeto y transparencia entre ambas partes, de manera que:

- a) Todos los negocios y relaciones cumplen con los valores y principios establecidos en este código, así como los procedimientos y políticas establecidas para la vinculación comercial.
- b) Se fomenta el trato justo en cuanto a la competitividad y costos del servicio.
- c) Los productos y servicios contratados no irán en contra de los beneficios ofrecidos a los clientes.
- d) Ninguna de las partes revelará información de carácter confidencial a la que se tenga acceso.
- e) Debe existir declaración de confidencial en los convenios o contratos pactados.
- f) De existir convenios de cooperación con organismos internacionales y nacionales deberán ser del conocimiento del Consejo de Administración.

Asimismo, deberán aplicarse las disposiciones establecidas en la política de gestión del riesgo reputacional y procedimientos de selección y contratación de proveedores según lo establezca la Aseguradora.

## **CAPITULO VII**

### **GESTIÓN DE DELEGACIONES Y SEGREGACIÓN DE FUNCIONES**

**Artículo 18.-** Acorde a los principios, valores y normas establecidas en este código a efectos de prevenir el fraude interno, ninguno de los empleados llevará a cabo actividades de operación que no estén bajo su responsabilidad, salvo autorización expresa o escrita.

Por lo anterior, en el Manual de Control Interno y el Manual de Organización de Funciones de la Aseguradora, se establece la segregación de funciones a las que cada colaborador tenga acceso a efectos de garantizar que no sea la misma persona que llevará a cabo la actividad de registrar, autorizar y conciliar una transacción, siendo este un mecanismo de protección para los intereses de los asegurados y asociados.

## **CAPITULO VIII**

### **NORMAS GENERALES Y COMPROMISOS DE LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS CON LA ASEGURADORA**

#### **EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE LA ASEGURADORA**

**Artículo 19.-** Las normas generales de este código de Ética, están formuladas con la finalidad de alcanzar la máxima calidad como seres humanos, aplicable en todas las áreas de vida de las personas que formen parte de **SEGUROS FUTURO, A. C. DE R.L.**, creando así, ambientes agradables, confiables y de equipo, para facilitar la generación de nuevos hábitos de trabajo que conduzcan al servicio eficiente, eficaz y con calidez humana.

#### **¿Quiénes deben vivirlo?**

Toda persona que forme parte del Equipo de Trabajo y del Gobierno corporativo de **SEGUROS FUTURO, A.C. DE R.L.**, independientemente del rol que desempeñe en la Institución.

Las normas asociadas a cada valor y principio serán las siguientes:

- a) **IDENTIDAD:** Me apropiaré de la Misión, Visión y Política de Calidad, trabajando en forma congruente con sus objetivos e intereses; identificándome también con los objetivos de mis compañeros de trabajo.

- b) **AYUDA MUTUA:** Estaré dispuesto a colaborar con mi Institución, compañeros de trabajo y clientes en general, para lograr la excelencia en el servicio.
- c) **DEMOCRACIA:** Cada miembro tiene derecho a escuchar con responsabilidad, las ideas de todos los que formamos SEGUROS FUTURO.
- d) **IGUALDAD:** No discriminaré a ningún compañero o cliente, tomando en cuenta que como seres humanos todos somos iguales, independientemente de nuestras capacidades y necesidades.
- e) **EQUIDAD:** Mis actitudes, acciones, sentimientos y pensamientos estarán siempre regidos por la rectitud y justicia

**CON MI INSTITUCIÓN:**

**Artículo 20.-** En el desempeño de mi trabajo, cumplimiento de metas, objetivos, normas, políticas, reglamentos y procedimientos.

- a) **CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:** En sus necesidades personales, de trabajo, sueldos, prestaciones, trato y asignación de tareas.
- b) **COMPETENCIA ETICA:** Mantendré una conducta y forma de trabajar óptima, íntegra y oportuna, buscando siempre la excelencia en el desarrollo personal y profesional, sin atropellar los objetivos de la Institución y de los compañeros.
- c) **OBJETIVIDAD:** Seré honesto e imparcial en todo momento y situación, adoptando valores que permitan desarrollar y fomentar un ambiente de respeto. Evitaré los prejuicios o conceptos anticipados sobre hechos y personas.
- d) **PROBIDAD:** Seré siempre honrado, fiel, leal a mis principios y a los de mi Institución; no recibiré ni otorgaré retribuciones económicas u otros beneficios, en búsqueda de decisiones favorables en la prestación de mis servicios.
- e) **EMPRENDIMIENTO:** Seré una persona visionaria, no me conformaré ni estancaré en lo poco o mucho de mis conocimientos, manteniendo un constante desarrollo, liderazgo, creatividad y proactividad.
- f) **RESPONSABILIDAD:** Me comprometo con mi Institución y con la sociedad, a ser responsable de todas mis acciones y palabras; en el cumplimiento de las disposiciones internas y externas, así como en el buen uso de los recursos proporcionados para el desarrollo de mis funciones.
- g) **INTEGRIDAD:** Mi conducta diaria como parte de SEGUROS FUTURO, será transparente en todo sentido y responderá a su hacer, pensar y sentir; evitando abusos, hipocresías o dobleces, que atenten contra la integridad de mis compañeros y clientes.
- h) **COMUNICACIÓN EFECTIVA:** Me comprometo a que toda información y comunicación en SEGUROS FUTURO sea clara, efectiva y veraz:
  - Como Institución: Haré del conocimiento de todo el equipo de trabajo: Misión, Visión, metas, objetivos, normas, políticas, reglamentos y manuales de procedimientos, para una óptima aplicación y alcance.
  - Como parte del Equipo de Trabajo: Me comprometo a conocer la Misión, Visión, metas, objetivos, normas, políticas, reglamentos y manuales de procedimientos, para aplicarlos de forma estricta, adecuada y oportuna.

- f) **TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS:** En todo conflicto que se presente contribuiré para resolverlo favorablemente; lo aprovecharé y lo convertiré en oportunidad de mejora personal e institucional.
- g) **RESPECTO:** Respetaré a todas las personas y las diferencias individuales las asumiré como una experiencia profesional y personal
- h) **PRUDENCIA:** Seré moderado en todas mis decisiones y actitudes diarias, No abusaré de los recursos, bienes y prestaciones de mi Institución.
- i) **PULCRITUD:** Mantendré ordenado y limpio mi lugar de trabajo; no promoveré el desorden y falta de higiene en las demás áreas de mi Institución.
- j) **IMAGEN PERSONAL:** Cuidaré mi presentación personal, que sea siempre adecuada a la imagen de mi Institución y de mis valores y principios.
- k) **TRANSPARENCIA:** Toda relación e información, dentro y fuera de Seguros Futuro, debe estar sujeta a la buena fe, transparencia y honorabilidad personal e institucional.
- l) **IMAGEN CORPORATIVA:** Es mi obligación ocuparme de proyectar una actitud positiva, evitando cualquier conducta laboral o personal que deteriore la imagen y reputación de mi Institución y de la Corporación.
- m) **INTEGRACIÓN:** Desde mi lugar de trabajo promoveré siempre la integración institucional y corporativa; renunciando a tomar acciones y emitir juicios que tiendan a debilitar el entendimiento, la unión y la solidaridad el equipo de trabajo.
- n) **ANUNCIAR Y DENUNCIAR:** Me obligo a comunicar de forma responsable y veraz, toda información y situación que sea de beneficio personal, profesional e institucional. Me comprometo a denunciar cualquier comportamiento o información que tienda a quebrantar la solidez y las buenas relaciones internas y externas de mi Institución y al presente Código de Ética.

### PRÁCTICAS GENERALES

**Artículo 21.-** Dentro de las principales practicas éticas que deben distinguir a un funcionario de la Aseguradora se encuentran:

- Siempre saludaré y responderé atenta y agradablemente a mis compañeros y toda persona que visite mi Institución.
- Diré “por favor” siempre que solicite cualquier ayuda, servicio o información.
- Seré agradecido siempre y diré “gracias” cuando se me brinde un servicio o información.
- Estaré dispuesto a colaborar y brindar información y, en caso de no poder hacerlo, diré el motivo por el cual no es posible de manera amable y honesta.
- Evitaré rotunda y drásticamente hacer o escuchar comentarios negativos de mí Institución, compañeros y personas ajenas, dentro y fuera de mi lugar de trabajo.
- Cuidaré de transmitir los mensajes, comentarios, observaciones o críticas de manera correcta, respetuosa y veraz.
- Seré responsable en no divulgar ninguna información confidencial, tanto de mi Institución como de mis compañeros

## CAPITULO IX

### CONFLICTO DE INTERESES

#### DEFINICIÓN

**Artículo 22.-** El Código de Ética de **SEGUROS FUTURO**, contempla como uno de los principios elementales el regir nuestra conducta bajo lineamientos morales, definiendo como necesario establecer los principios básicos que deben orientar el accionar de los cooperativistas, en función de cumplir con los deberes que se le deleguen como miembros del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.

Entiéndase por conflicto de interés situaciones en las que se pueda percibir un beneficio o interés personal o de un tercero que pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la Aseguradora relativo al cumplimiento de sus obligaciones.

#### POLITICA CONFLICTO DE INTERESES

**Artículo 23.-** La presente política tiene como objetivo estipular los mecanismos que permitan prevenir, identificar, gestionar, mitigar, informar y registrar los conflictos de interés que puedan surgir entre los miembros del Consejo de Administración, Alta Gerencia, representantes, directores y demás empleados de la Aseguradora.

A vez la Aseguradora espera que, como empleados y representantes, la actuación sea acorde con los estándares de integridad personal y profesional, cumpliendo con todos las leyes, políticas y procedimientos, dado que la reputación de SEGUROS FUTURO se basa por la excelencia en el servicio y no se debe poner en riesgo.

En general se deducirá un conflicto de interés “incompatible” cuando el interés o circunstancias personales de un empleado o directivo de la Aseguradora pueda interferir o contraponerse a los objetivos, misión y visión de la Aseguradora.

#### IDENTIFICACIÓN DE LOS POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS

**Artículo 24.-** Los asociados, usuarios, clientes, proveedores de bienes y servicios, administradores, integrantes de los órganos de control y vigilancia y empleados, deberán declararse imposibilitados para actuar en un asunto cuando tengan interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, según el caso, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera de vida permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

Cuando el interés particular y directo de las personas relacionadas en este artículo entre en conflicto con el interés de SEGUROS FUTURO, deberán declararse impedidas.

Entre otros, se considera que existe conflicto de interés, cuando:

- a) **Influencia indebida.** Cuando una persona solicita o acepta algún tipo de beneficio a cambio de influir en las actividades de Seguros Futuro o promover el interés de alguien más por relaciones de afectividad, autoridad o parentesco.
- b) **Mal uso de la información o de bienes.** Cuando una persona usa información o propiedad, a la cual la persona tiene acceso en el trabajo, para un beneficio personal.
- c) **Aceptación de beneficios indebidos.** Tales como regalos significativos que ponen a la persona en obligación de retribuir la acción.
- d) **Ejercer algún cargo, ser miembro de otra empresa en calidad de directivo** de una tercera parte con la que SEGUROS FUTURO tenga algún tipo de relación comercial.
- e) Cuando un colaborador **utiliza información confidencial o privilegiada** de SEGUROS FUTURO para beneficio propio o de algún familiar o se la transmite a otra entidad en la que tiene alguna participación.
- f) Cuando un colaborador **participa en una actividad externa que le consume tanto tiempo** que afecta su capacidad de dedicarle tiempo y atención a las responsabilidades de su trabajo actual.
- g) **Relación de propiedad:** cuando un empleado tenga participación propietaria, en forma directa o indirecta en una empresa o sociedad que se relacione con SEGUROS FUTURO en calidad de proveedor, contratista, cliente o competidor.
- h) **Actividades y Contribuciones Políticas:** La participación en dichos procesos gubernamentales a nivel internacional, nacional, estatal o local, puede conllevar implicaciones y responsabilidades legales para la Aseguradora.
- i) Cuando en el **desarrollo de sus funciones** para las que fue contratado un colaborador acepte regalos, dádivas o concesiones o presente relación de parentesco, amistad o enemistad que pueda afectar el desarrollo de las operaciones.
- j) Recibir remuneración o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, debido al trabajo o servicio prestado a SEGUROS FUTURO.
- k) Otorgar compensaciones extraordinarias a los miembros del Consejo de Administración o Junta de Vigilancia.
- l) Abusar de la condición de directivo, colaborador o asociado para obtener beneficios para sí o terceros, relacionados con productos o servicios de SEGUROS FUTURO o para obtener beneficios personales de proveedores, clientes o usuarios.
- m) Utilizar su sitio y elementos de trabajo para manejar o promover negocios a título personal o en provecho de terceros
- n) Ofrecer productos o servicios que no hayan sido legalmente autorizados por la Aseguradora, o que no se encuentren dentro de sus portafolios.
- o) Asesorar a clientes de manera remunerada, las asesorías a las cuales está autorizado corresponden a actividades de negocios
- p) Reproducir, explotar, copiar o divulgar información con fines diferentes a los establecidos en las funciones que desempeña.

- q) Registrarse como intermediario o corredor de seguros para fines independientes siendo funcionario de la Aseguradora.
- r) Solicitar o retribuir favores a los clientes, proveedores o terceros relacionados con la Aseguradora a fin de generar compromiso de carácter personal.
- s) Suscribir contratos laborales con otras entidades, en las que desarrolle funciones similares a las ejecutadas o afecten su desempeño, salvo las actividades académicas.

Así mismo, los conflictos de interés no necesariamente tienen connotación negativa siempre que se sepan administrar de forma adecuada y oportuna conllevan cambios que pueden contribuir a las mejoras, en consecuencia, por lo que, todos los empleados o directivos deben informar las actividades y recibir autorización previa de la Alta Gerencia para realizar las actividades siguientes:

- a) Ocupar el cargo en Comités o consejeros en empresas nacionales e internacionales similares a la actividad aseguradora que puedan comprometer la imagen y reputación de SEGUROS FUTURO.
- b) Competir por un puesto en el gobierno o aceptar un nombramiento en una entidad gubernamental.
- c) Empleo de familiares directos o indirectos en áreas o actividades que pudieren ocasionar conflicto de intereses.

#### **OBLIGACIONES EN LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES**

**Artículo 25.-** Es responsabilidad de *Gerentes, jefes de áreas y empleados* informar al área de Talento Humano, si existe algún tipo de conflicto de interés con las relaciones personales, comerciales actuales o potenciales con clientes, proveedores o cualquier otra organización con las que SEGUROS FUTURO realice algún tipo de contrato.

En caso de no dar cumplimiento a esta disposición, la persona se someterá a las acciones laborales, civiles o penales que correspondan según sea el caso.

**Artículo 26.-** Es responsabilidad de los miembros de la *Alta Gerencia, Junta de Vigilancia y de miembros del Consejo de Administración*, informar si en el ejercicio de sus funciones se encuentran en situaciones generadoras de conflicto de interés debiendo informarlo al área designada para la toma de decisión correspondiente y el involucrado se abstendrá en la discusión y decisión de la circunstancia del conflicto.

Si la situación generadora de conflicto de interés involucre transacciones con la Aseguradora, deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.

**Artículo 27.-** Cuando se presente un conflicto de interés entre algún miembro del Consejo de Administración o Junta de Vigilancia y un asociado, prevalecerá el cumplimiento normativo vigente y el interés de la Aseguradora.



Los conflictos que se presenten entre SEGUROS FUTURO y sus Asociados se solucionarán por la vía del arreglo directo y en caso de no llegar a ningún acuerdo se procederá por método alternativo de solución que las partes designen.

**Artículo 28.-** SEGUROS FUTURO, deberá administrar de forma adecuada y por los canales correspondientes los conflictos de interés que surjan en el desarrollo de sus actividades con los clientes y usuarios, debiendo canalizarlo de forma transparente e imparcial, velando siempre porque prevalezca en interés y bienestar del servicio y obligaciones contractuales según lo pactado en sus contratos y marco legal vigente.

### **MECANISMOS DE CONTROL Y MANEJO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

**Artículo 28.-** La Aseguradora llevará un registro centralizado de los conflictos de interés que se presenten, el que deberá ser documentado de forma clara y correlativo, considerando para ello la siguiente información según lo dispuesto en las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo:

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

Este registro y control deberá ser presentado trimestralmente a la Alta Gerencia y remitido a la Superintendencia en el informe anual de gobierno corporativo acorde a lo establecido por la normativa correspondiente.

## **CAPITULO X DIVULGACIÓN Y VIGENCIA**

### **CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO Y COMPROMISO**

**Artículo 29.-** A la entrada en vigor el presente Código, se dará a conocer a todas las personas a quienes les sea aplicable, a través de la socialización por los medios que la Aseguradora estime convenientes. A la vez y de conformidad con los mecanismos establecidos para ello, se procederá a dejar constancia de su divulgación a las personas a quienes les aplique y se agregará a los procesos de inducción.

Los asociados, directivos, miembros de la Junta de Vigilancia, administradores, revisores fiscales, empleados, proveedores, intermediarios de seguros, reaseguros, asesores externos y ajustadores de siniestros, así como clientes y usuarios de **SEGUROS FUTURO**, serán responsables por el cumplimiento a las normas y políticas contempladas en el presente Código y, por consiguiente, en caso de incumplimientos en perjuicio de la Aseguradora, podrán ser sancionados por omisiones, dando aplicación a las consecuencias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, estatutos o contratos de servicios, así como las leyes aplicables.

Además de la divulgación interna, el presente Código estará disponible para conocimiento de las autoridades, asociados, usuarios, proveedores y público en general, en la página Web de la Aseguradora.

### **RESPONSABILIDADES**

**Artículo 30.-** De conformidad a lo establecido en el presente documento todas las partes interesadas tendrán las responsabilidades siguientes:

- a) Conocer el contenido de este documento y aplicar los principios y valores cooperativos.
- b) Cumplir con las obligaciones derivadas en la política de conflicto de intereses y marco legal vigente.
- c) Aceptar y cumplir con las decisiones de los órganos de Gobierno Corporativo.
- d) Abstenerse de efectuar actos o incurrir en omisiones que afecten la estabilidad y prestigio de la Aseguradora.
- e) Cumplir los demás deberes que resulten de la ley, el estatuto y los reglamentos.

### **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

**Artículo 31.-** El presente código deberá interpretarse conforme a los principios de buena fe y debido proceso, en forma armónica y en función de la finalidad de este, considerado en su conjunto y teniendo en cuenta su objetivo y valores en que se fundamenta con relación a los documentos siguientes:

- a) Política de Conozca a su Empleado y Directivo
- b) Código de Buen Gobierno Corporativo
- c) Manual de Organización y Funciones
- d) Plan de Sucesión
- e) Política de gestión de riesgo reputacional
- f) Manual de control interno
- g) Manual de gestión del riesgo de lavado de dinero y activos
- h) Sistema de gestión de la calidad
- i) Otros que la Aseguradora estime convenientes

### **VIGENCIA Y DEROGATORIA**

**Artículo 32.-** El presente código entra en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración y deroga todas las disposiciones anteriores relacionadas sobre la misma materia.

El presente código fue aprobado por el Consejo de Administración el **4 de octubre de 2019 Acta 552** punto, **SEIS** por lo que entra en vigor a partir del **1 de enero de 2020**.

## GLOSARIO

**SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO FEDECACES:** Integrado por las cooperativas afiliadas y las entidades de la corporación. El Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES se define como un distintivo institucional, ya que es un concepto abstracto.

**VALORES:** Se refiere a las cualidades o características morales que identifican a un cooperativista.

**IDENTIDAD:** Sistema de valores, principios que en la práctica se asumen por las del resto de organizaciones empresariales.

**AYUDA MUTUA:** Capacidad para contribuir al desarrollo individual y colectivo por medio de acciones conjuntas y responsabilidades compartidas.

**DEMOCRACIA:** Participación consciente de los miembros en la toma de decisiones y gobernabilidad de las cooperativas.

**IGUALDAD:** Reconocimiento de la calidad humana para la determinación de los derechos y obligaciones independientemente de los criterios de capacidad, necesidad y riqueza.

**EQUIDAD:** Se refiere a la forma en que se trata a los miembros, el cual debe ser justo y objetivo.

**SOLIDARIDAD:** Sentimiento que se refiere a la vocación del ser humano, o valor por el interés colectivo, identificación con los problemas y preocupación por el bienestar común.

**HONESTIDAD:** Se refiere a la práctica estricta de los principios y valores cooperativos.

**TRANSPARENCIA:** Información y actuación confiable y objetiva a nivel del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Identificación y apoyo real a las soluciones de los problemas económicos y de desarrollo de la comunidad, subordinado el lucro al servicio.

**INTEGRACION COOPERATIVA:** Se refiere a la práctica de la unidad entre cooperativas permitiendo la consolidación del esfuerzo de todos en la defensa y promoción del Sistema Cooperativo Financiero.

**COMPETENCIA ETICA:** Mercadeo y actuación empresarial ajustada a los principios y valores cooperativos.

**OBJETIVIDAD:** Mantener en todo momento información y conocimiento del entorno social y actuar con apego a los criterios institucionales y valores cooperativos.

**PROBIDAD:** Honradez

**PERTENENCIA:** Aprobación, apoyo consciente, y protección al desarrollo institucional.

**LEALTAD:** Respeto estricto a los criterios y políticas institucionales.

**PERSEVERANCIA:** Lucha constante por conseguir los objetivos propuestos, a pesar de las dificultades.

**EMPRENDIMIENTO:** Iniciativa y actitud auto gerencial con decidida disposición de búsqueda de soluciones a los problemas encontrados en la práctica.

**RESPONSABILIDAD:** Cumplimiento de todos los compromisos propuestos, partiendo de una actitud atenta a la evolución.

**CONFLICTO DE INTERES:** cualquier situación en la que se pueda percibir que un beneficio o interés personal o de un tercero que pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad relativo al cumplimiento de sus obligaciones.