



Código Gobierno Corporativo  
Código: JD-GO-CO-001  
Versión: 11



**Tabla de Contenido**

Capítulo I Disposiciones Generales .....	5
Artículo 1. Propósito.....	5
Artículo 2. Alcance .....	5
Artículo 3. Definiciones .....	5
Artículo 5. Aplicación proporcional de los principios .....	8
Artículo 6. Cultura y valores .....	9
Artículo 7. Estructura de gobernanza.....	10
.....	10
Capítulo II Asamblea General de Accionistas .....	10
Artículo 8. Atribuciones de la Asamblea General de Accionistas.....	10
Artículo 9. Trato con los accionistas .....	11
Capítulo III Junta Directiva .....	11
Artículo 10. Función General de la Junta Directiva .....	11
Artículo 11. Conformación de la Junta Directiva .....	11
Artículo 12. Criterios para calificar la idoneidad .....	12
Artículo 13. Incompatibilidades .....	12
Artículo 14. Conflicto de interés .....	12
Artículo 15. Nombramiento de los miembros de Junta Directiva.....	13
Artículo 16. Revocación o cese del cargo de miembro de Junta Directiva.....	14
Artículo 17. Funciones de la Junta Directiva .....	14
Artículo 18. Formación continua de la Junta Directiva .....	16
Artículo 19. Supervisión a la Alta Gerencia.....	16
Artículo 20. Razonabilidad de información financiera .....	16
Artículo 21. Comités Técnicos .....	17
Artículo 22. Comité de Riesgos.....	17
Artículo 23. Comité de Auditoría .....	17
Artículo 24. Comité de Cumplimiento a la Ley 8204 .....	18
Artículo 25. Comité de Informática.....	19
Capítulo IV Alta Gerencia .....	19
Artículo 26. Selección y remuneración de la Alta Gerencia .....	19
Artículo 27. Requisitos del Gerente General de la Aseguradora.....	20
Artículo 28. Responsabilidades de la Alta Gerencia .....	20
Capítulo V Gestión de riesgo, cumplimiento y control.....	21

Artículo 29. Funciones de la gestión de riesgo .....	21
Artículo 30. Funciones del cumplimiento normativo .....	22
Artículo 31. Auditoría Interna .....	23
Artículo 32. Funciones de la Auditoría Interna .....	23
Artículo 33. Auditoría Externa .....	24
Artículo 34. Retribuciones e incentivos .....	24
Capítulo VI Transparencia y rendición de cuentas.....	25
Artículo 35. Política de divulgación de la información .....	25
Artículo 36. Documentos disponibles en la página web .....	25
Capítulo VII Acceso a la información .....	25
Artículo 37. Confidencialidad de la información .....	25
Artículo 38. Mecanismos de seguridad .....	25
Artículo 39. Incumplimiento del deber de confidencialidad .....	26
Artículo 40. Comunicaciones al personal .....	26
Capítulo VIII Política sobre la relación con clientes .....	26
Artículo 41. Atención a los clientes .....	26
Artículo 42. Servicio al cliente .....	26
Capítulo IX Conflictos de Interés.....	27
Artículo 43. Definición y principios .....	27
Artículo 44. Prevención y gestión del conflicto de interés .....	27
Artículo 45. Relaciones de parentesco .....	27
Artículo 46. Políticas sobre las relaciones intragrupo .....	28
Artículo 47. Sanciones .....	28
Capítulo X Política sobre la relación con proveedores.....	28
Artículo 48. Selección de proveedores de bienes y servicios .....	28
Artículo 49. Perfil del proveedor de bienes y servicios.....	28
Artículo 50. Lineamientos para el manejo de conflicto de interés .....	29
Capítulo V Disposiciones finales.....	29
Artículo 51. Reforma o derogatoria .....	29
Artículo 52 . Aspectos no considerados .....	29
Artículo 53. Actualización y revisión.....	29
Documentos Relacionados .....	30
Control de Cambios .....	30



**CÓDIGO**

**Gobierno Corporativo**

**Código:** JD-GO-CO-001

**Fecha última revisión:** 28/1/2021

**Versión:** 11

Página 4 de 30

Control de Revisiones..... 30

## Capítulo I Disposiciones Generales

### Artículo 1. Propósito

Establecer el conjunto de principios y normas con el fin de determinar la estructura y marco de Gobierno Corporativo que se ha establecido para la gestión de los negocios de Seguros del Magisterio S.A. y sus principales políticas internas.

### Artículo 2. Alcance

Este Código es de aplicación obligatoria para Seguros del Magisterio S.A., los miembros de su Junta Directiva, Órganos de Control, Alta Gerencia y colaboradores, cualquiera que sea su vinculación laboral, asesores, auditores y, en general, toda persona que preste servicios a Seguros del Magisterio S.A.

### Artículo 3. Definiciones

Para efectos del presente Código de Gobierno Corporativo se entiende por:

- a) **Accionista:** propietario del capital social de Seguros del Magisterio S.A., que es Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional.
- b) **Alta Gerencia:** es el órgano responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos para lograr los objetivos establecidos por la Junta Directiva. Dentro de la Aseguradora le corresponderá al Gerente General quien, por su función interviene o tiene la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes para la Aseguradora.
- c) **Apetito de Riesgo:** nivel y tipos de riesgos que Seguros del Magisterio S.A. está dispuesta a asumir, aprobados por la Junta Directiva para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.
- d) **Asamblea General de Accionistas:** Máximo órgano social de la Aseguradora y se compone de los accionistas inscritos en el “Libro de Registro de Acciones”.
- e) **Aseguradora:** SM Seguros, razón social Seguros del Magisterio S.A.
- f) **Capacidad de riesgo:** nivel máximo de riesgo que Seguros del Magisterio S.A. es capaz de asumir en función de su gestión integral de riesgo, medidas de control, limitaciones regulatorias, base de capital y otras variables.
- g) **Clientes:** usuario o beneficiario de los productos y servicios que ofrece la Aseguradora, e incluye a los tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.

- h) **Código de Conducta:** conjunto de normas que rigen el comportamiento de la Junta Directiva y de los colaboradores de Seguros del Magisterio S.A., quienes expresan su compromiso con valores y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios, la sujeción a la legislación y a las políticas de la Aseguradora, el trato equitativo a los clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los Clientes.
- i) **Comités Técnicos:** son comités creados por la Junta Directiva para que apoye a este órgano de dirección en la evaluación de temas específicos. Son Comités Técnicos: el Comité de Auditoría, Comité de Cumplimiento, Comité de Riesgo y Comité de Informática.
- j) **Cultura de Riesgo:** normas, actitudes y comportamientos de la Aseguradora relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.
- k) **Deber de Cuidado:** deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la Aseguradora y los recursos que se administran.
- l) **Deber de Lealtad:** deber de actuar en el interés de los clientes, de la Aseguradora y de sus propietarios.
- m) **Declaración de apetito de Riesgo:** articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que la Aseguradora acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.
- n) **Director:** persona que integra la Junta Directiva de Seguros del Magisterio S.A.
- o) **Director Independiente:** persona que integra la Junta Directiva de la Aseguradora, pero no tiene ninguna responsabilidad de gestión o asesoría, y que no está bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir el ejercicio de su juicio objetivo.
- p) **Gobierno Corporativo:** conjunto de relaciones entre la administración de Seguros del Magisterio S.A., su Junta Directiva, sus propietarios y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la Aseguradora, la forma y los medios para alcanzarlos

y monitorear su cumplimiento. Define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.

- q) **Junta Directiva:** máximo órgano de dirección y responsable de la Aseguradora.
- r) **Líneas de Defensa:** áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la Aseguradora. Se reconocen tres "Líneas de Defensa":
  - a. La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la Aseguradora.
  - b. La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye la unidad de riesgos y la unidad o función de cumplimiento.
  - c. La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente y efectiva, que proporcione a la Junta Directiva información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la Aseguradora.
- s) **Marco de gobierno de riesgo:** componente del marco de gobierno corporativo a través del cual la Junta Directiva y la Gerencia de la Aseguradora establecen y toman decisiones sobre la estrategia y la metodología de riesgos; establecen y monitorean el apetito y los límites de riesgo e identifican, miden, gestionan y controlan los riesgos.
- t) **Órganos de control:** órganos internos responsables de proporcionar una evaluación independiente y objetiva, así como asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias de la Aseguradora: auditoría interna, función de cumplimiento normativo, oficialía de cumplimiento a la Ley 8204 y función de gestión de riesgo.
- u) **Parte Interesada:** persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la Aseguradora, en virtud de sus funciones o por las relaciones económicas que mantiene con esta.
- v) **Parte Vinculada:** persona física o jurídica con vinculaciones de propiedad o de gestión respecto a la Aseguradora.
- w) **Perfil de Riesgo:** evaluación, en un momento en el tiempo, de la exposición al riesgo.
- x) **Personal:** todos los colaboradores de la Aseguradora. No incluye la Junta Directiva.

- y) **Puestos clave:** posición dentro de la Aseguradora que es de importancia crítica en la estrategia de negocios. Son puestos claves la Alta Gerencia y los responsables de los órganos de control.
- z) **Refrendar:** verificación de que cada una de las cuentas que integran los estados financieros fueron extraídas de los folios de los libros legalizados u hojas legalizadas que la Aseguradora lleva para el registro de sus transacciones, así como la verificación de los importes incluidos en los estados financieros.
- aa) **Relación de parentesco:** relación de consanguineidad o afinidad hasta el tercer grado. Incluye: primer grado, cónyuge e hijos, segundo grado, nietos, abuelos y hermanos, tercer grado, tíos y sobrinos.
- bb) **Sistema de Información Gerencial:** conjunto de Sistemas de Información que interactúan entre sí para apoyar suficiente y congruentemente a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia para la toma de decisiones, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.
- cc) **SUGESE:** Superintendencia General de Seguros.
- dd) **Terceros:** cualquier persona física o jurídica que no forme parte del grupo vinculado a la Aseguradora.
- ee) **TI:** Tecnologías de Información.

#### Artículo 4. Actualización y revisión

Derogado

#### Artículo 5. Aplicación proporcional de los principios

El presente Código de Gobierno Corporativo se ha diseñado según las condiciones particulares de la Aseguradora, su naturaleza no sistémica, su tamaño en el mercado, su plan estratégico, y su estructura de propiedad.



## **Artículo 6. Cultura y valores**

La cultura corporativa promoverá la gestión del riesgo de forma sólida. Para ello, la Junta Directiva y la Alta Gerencia establecerán la importancia de que la Aseguradora opere conforme al Apetito de Riesgo declarado, considerando los valores corporativos y las políticas establecidas.

La Junta Directiva aprobará y supervisará la implementación de una política de divulgación de los valores corporativos, código de conducta, políticas y objetivos que rigen la Aseguradora que deben ser cumplidos por todo el personal. Además, la Junta Directiva promoverá la capacitación y actualización de estos temas.

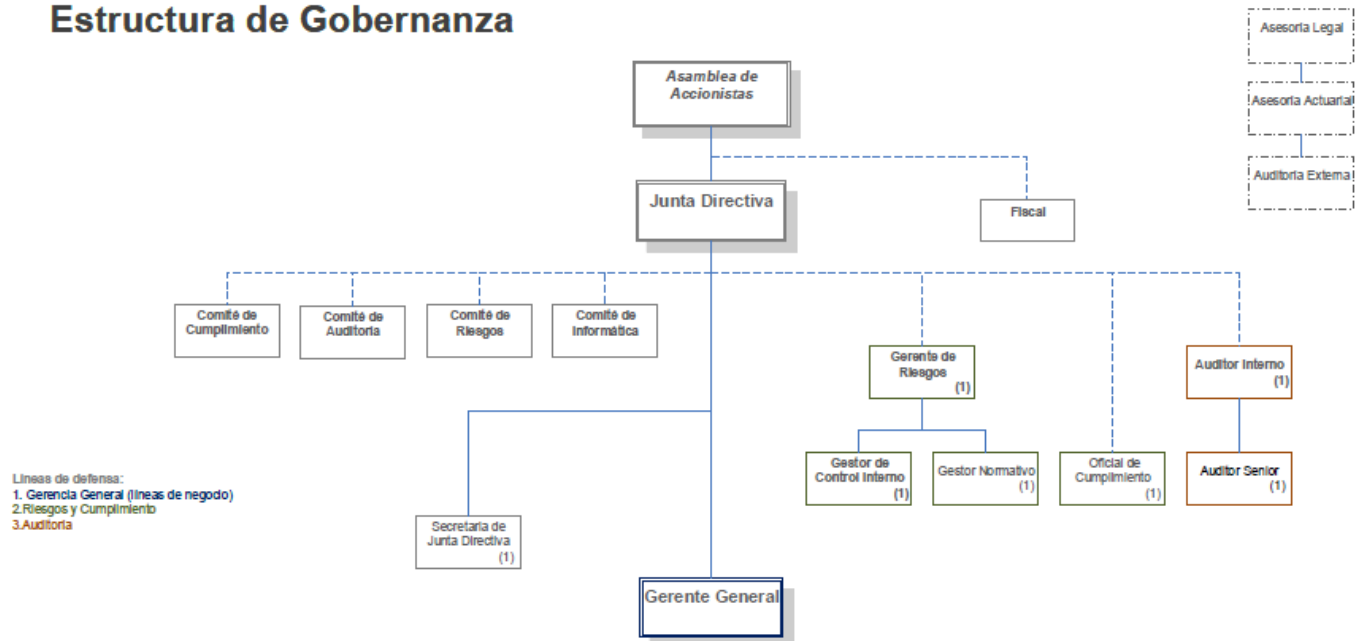
La Junta Directiva define como valores, aquellos principios por los cuales se deben de regir todo el personal, incluyendo los miembros de Junta Directiva, entre ellos están:

- 1) Servicio al cliente: personalizado, accesible, oportuno y ágil.
- 2) Transparencia e integridad: en nuestras actuaciones y en los productos que ofrecemos, para generar cercanía y confianza con nuestros clientes internos y externos.
- 3) Compromiso: con la excelencia y el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos y servicios.
- 4) Innovación: hacer cosas ordinarias de forma extraordinaria.
- 5) Conciencia social: tratando de ser un ciudadano socialmente responsable con nuestros colaboradores, socios comerciales, clientes y el ambiente.

## Artículo 7. Estructura de gobernanza

La Aseguradora tiene la siguiente estructura de gobernanza:

### SM SEGUROS Estructura de Gobernanza



## Capítulo II Asamblea General de Accionistas

### Artículo 8. Atribuciones de la Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de Seguros del Magisterio S.A., se encuentra facultada para adoptar toda clase de acuerdos referentes a la Aseguradora. Algunas de sus atribuciones son las siguientes:

- 1) Celebrar Asambleas Generales ordinarias y extraordinarias de conformidad con el procedimiento de convocatoria señalado en los estatutos.
- 2) Acordar, cuando así se juzgue procedente y respetando las disposiciones legales aplicables, la distribución de utilidades.
- 3) Nombrar a los miembros de la Junta Directiva cuando corresponda, o revocar sus nombramientos, para todo lo cual se requerirá el voto favorable de por lo menos el número de acciones que representen la mitad más uno del capital pagado.

- 4) Dar instrucciones a la Junta Directiva y tomar las medidas que juzgue adecuadas para la mejor organización y desarrollo de la Aseguradora.
- 5) Discutir y aprobar o improbar el informe sobre los resultados del ejercicio anual que presenten los administradores, y tomar sobre él las medidas que juzgue oportunas.

#### **Artículo 9. Trato con los accionistas**

La Aseguradora tiene un solo accionista que es la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional, por lo que no es necesario contar con una política de trato igualitario de los accionistas.

### **Capítulo III Junta Directiva**

#### **Artículo 10. Función General de la Junta Directiva**

La Junta Directiva es la responsable de la estrategia del negocio, de gestión de riesgos, la solidez, financiera o solvencia de la organización interna y estructura de Gobierno Corporativo de la Aseguradora. Delega la administración de tareas operativas a la Alta Gerencia, pero no la responsabilidad y debe rendir cuentas por la gestión de recursos y seguimiento a las acciones delegadas en Comités y a la Alta Gerencia.

#### **Artículo 11. Conformación de la Junta Directiva**

La Junta Directiva estará integrada por siete miembros propietarios, quienes serán nombrados por la Asamblea General de Accionistas.

Los cargos que componen este órgano son: presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero, Vocal I, Vocal II y Vocal III, que pueden ser o no miembros de la Junta Directiva de las empresas accionistas. Al menos dos de ellos serán Directores Independientes.

Los miembros de la Junta Directiva serán electos por periodos de tres años, y podrán ser reelectos por periodos iguales, manteniendo la Asamblea General de Accionistas la facultad de revocar los nombramientos y sustituirlos en cualquier momento en que lo juzgue conveniente.

Adicionalmente la Asamblea General de Accionistas nombrará un fiscal por un periodo de tres años y podrá ser reelecto por periodos iguales.

## Artículo 12. Criterios para calificar la idoneidad

La Junta Directiva estará integrada por directores con habilidades, conocimiento y experiencia que de manera colectiva puedan dirigir a la Aseguradora. Los miembros de la Junta Directiva facilitarán la comunicación, la colaboración y el debate crítico.

Para ser miembro de Junta Directiva se requerirá:

- 1) Ser de reconocida honorabilidad.
- 2) Comprender su papel en el Gobierno Corporativo.
- 3) Tener la formación, conocimientos y experiencia amplios y demostrables.
- 4) Tener disponibilidad de tiempo para cumplir con las funciones que el cargo le demande y para recibir capacitación adecuada en las áreas de conocimiento según su cargo.

## Artículo 13. Incompatibilidades

No podrán ser directores de la Junta Directiva:

- 1) Las personas que ejerzan cargos de cualquier naturaleza en la Aseguradora.
- 2) Los directores o colaboradores de cualquier otra Aseguradora o competidor privado o público, o de su grupo financiero.
- 3) Las personas en estado de insolvencia o suspensión de pagos.
- 4) Las personas contra quienes en los últimos cinco años haya recaído sentencia firme o se encuentre cumpliendo sentencia, por un delito doloso contra la propiedad, la buena fe en los negocios o la fe pública, o actividades relacionadas con el narcotráfico o lavado de activos.
- 5) Las personas que hayan sido suspendidas, separadas o inhabilitadas para ocupar cargos administrativos o de dirección en entidades reguladas o supervisadas por los órganos de regulación o supervisión financiera.
- 6) Las personas relacionadas hasta tercer grado con la Alta Gerencia.

## Artículo 14. Conflicto de interés

Los miembros de Junta Directiva no deberán:

- 1) Participar en actividades que puedan comprometer su integridad en relación con el acceso a información privilegiada y/o confidencial que en virtud de su puesto hayan tenido acceso.
- 2) Participar en las sesiones de Junta Directiva, en la cual se discutan temas relacionados directamente con sus intereses o con los intereses de sus parientes hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad.

- 3) Ejecutar acciones que directa o indirectamente vayan en contra de los intereses o en contra de la imagen de la Aseguradora.

### **Artículo 15. Nombramiento de los miembros de Junta Directiva**

La Asamblea General de Accionistas será responsable de la elección de los miembros de la Junta Directiva de la Aseguradora, y aprobará los procedimientos para garantizar que los candidatos estén calificados para servir como miembros, que no tengan conflictos de interés que impidan desarrollar su tarea en forma objetiva e independiente, o bien, en caso de tenerlos, existen políticas para su correcta gestión.

Adicionalmente, los candidatos deberán acreditar formalmente y de previo ante la Junta Directiva su perfil académico, experiencia y capacidad de gestión. Para ello deberán presentar a la Junta Directiva como mínimo, los siguientes documentos:

- 1) Solicitud de ser considerado como candidato para el puesto, con indicación de medio o lugar para atender notificaciones.
- 2) Certificación de antecedentes penales con no de no más de tres meses de emisión.
- 3) Currículo vitae con indicación de formación académica y la experiencia afin con el giro de negocio de la Aseguradora y atestados relevantes, debe ser firmado mediante firma digital certificada, de lo contrario la firma debe estar autenticada por un notario público.
- 4) Certificación de su participación como miembro en Juntas Directivas de otras organizaciones o empresas.
- 5) Participación como dirigente, miembro de Juntas Directivas o representante ante organizaciones magisteriales. Este requisito no es necesario para la elección de los miembros independientes.
- 6) Copia certificada por notario público del documento de identificación de la persona.
- 7) Copia del formulario de la declaración jurada y la autorización en la que la persona nombrada faculta a la Superintendencia para que le investigue en cualquier instancia u organismo nacional o internacional. Si la persona es extranjera y no cuenta con firma digital certificada, el formulario original señalado debe ser presentado ante la Superintendencia mediante documentación física con firma

manuscrita y certificada notarialmente y en el caso de las declaraciones juradas deben presentarse en escritura pública.

La Junta Directiva verificará que los interesados cumplan con los requisitos formales y postulará a los candidatos que consideran más convenientes. Toda la información de este proceso se remitirá a la Asamblea General de Accionistas para que proceda con el nombramiento.

En caso de que alguno de los postulantes no presente la totalidad de documentos la Junta Directiva le notificará a la dirección o medio señalado para que en un plazo máximo de tres días hábiles complete o corrija cualquier omisión. De no cumplir con lo ordenado, se entenderá que su postulación ha sido retirada.

#### **Artículo 16. Revocación o cese del cargo de miembro de Junta Directiva**

Los miembros de Junta Directiva cesarán de su cargo por las siguientes causas:

- 1) Incumplir con los requisitos de idoneidad.
- 2) Participar en actividades criminales que impliquen su confinamiento en un centro de admisión, aunque se trate de la prisión preventiva.
- 3) Celebrar a sabiendas actos y contratos en los que tenga conflicto de interés.
- 4) Ausentarse injustificadamente a tres sesiones sucesivas de Junta Directiva en un período de tres meses.
- 5) Presente alguna de las incompatibilidades con el cargo, señaladas en el presente Código de Gobierno Corporativo.
- 6) Transgredir en forma grave alguno de los principios señalados en el Código de Conducta y el Código de Gobierno Corporativo de conformidad con el Código de Conducta.

En caso de que un miembro de Junta Directiva incurra en alguna de estas causales, será obligación del Fiscal de la Junta Directiva elaborar un informe, previa audiencia al afectado, y lo remitirá a la Asamblea General de Accionistas para que decida si procede la revocación y cese del nombramiento. En caso de que sea la Fiscalía quién incurra en la causal, le corresponderá a la Presidencia de Junta Directiva comunicar por escrito a la Asamblea General de Accionistas quien procederá en idéntico sentido.

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

La Junta Directiva tendrá sin perjuicio de lo establecido en el Acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y en el Reglamento interno de Junta Directiva, las siguientes funciones:

- 1) Establecer la visión, misión y valores de la Aseguradora.

- 2) Cumplir las disposiciones de la Asamblea General de Accionistas, así como las disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias que la rijan.
- 3) Aprobar y dar seguimiento al Plan Estratégico de la Aseguradora, el Plan Anual de Trabajo, el Presupuesto Ordinario y sus modificaciones, así como los presupuestos Extraordinarios.
- 4) Nombrar y remover a la Gerencia General, el Auditor Interno, el Oficial Titular y Adjunto, el Gerente de Riesgos y el Gestor Normativo, asimismo debe realizar una evaluación periódica de su desempeño. También puede revocar sus nombramientos.
- 5) Establecer los mecanismos para llevar a cabo evaluaciones anuales sobre su gestión, la de sus comités y de sus miembros.
- 6) Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de gobierno corporativo.
- 7) Aprobar y supervisar el apetito de riesgo, la declaración de apetito de riesgo de la Aseguradora, y la estrategia de gestión de riesgos de conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Gestión de Riesgo para entidades supervisadas por SUGESE.
- 8) Aprobar y supervisar procesos de autoevaluación de riesgo.
- 9) Aprobar el sistema de incentivos y remuneraciones del personal.
- 10) Asegurar que transacciones con partes vinculadas sean supervisadas para evaluar el riesgo y esté sujetas a políticas para evitar los conflictos de interés.
- 11) Establecer planes de sucesión adecuados.
- 12) Ejecutar las responsabilidades y funciones que se atribuyen en el marco normativo específico de la SUGESE.
- 13) Comunicar a la SUGESE los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la Aseguradora y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.
- 14) Asegurar que la Aseguradora cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- 15) Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emita la SUGESE, los auditores internos o equivalente y externos.
- 16) Revisar y analizar los informes y las recomendaciones que le remitan los Comités Técnicos, la SUGESE, la auditoría interna y externa, así como tomar las decisiones que se consideren procedentes.
- 17) Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.
- 18) Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.
- 19) Postular los candidatos de Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas.

### **Artículo 18. Formación continua de la Junta Directiva**

La Aseguradora deberá asegurarse que los miembros de su Junta Directiva tengan la capacitación para el correcto desarrollo de sus funciones. A este efecto, elaborará un plan que debe comprender una sección de formación mínima y continua, el cual deberá incluir programas con una duración razonable de horas a impartir anualmente, en función de los riesgos.

El contenido y duración de los programas se establecerá en función de las concretas características de la actividad que deba desarrollar la Aseguradora, la persona que reciba la formación y de la necesidad de actualización de los conocimientos precisos para el desarrollo de su respectivo trabajo.

### **Artículo 19. Supervisión a la Alta Gerencia**

La Junta Directiva supervisará la labor de la Alta Gerencia. Tomará las acciones pertinentes cuando los actos o las consecuencias de estos no estén alineados con las expectativas de desempeño de la Junta Directiva, lo que incluye la adhesión a los valores de la Aseguradora, el Apetito de Riesgo y Cultura de Riesgo, al hacerlo, la Junta Directiva debe entre otros:

1. Vigilar que las acciones de la Alta Gerencia sean consistentes con la normativa, el plan estratégico, las políticas y otras disposiciones aprobadas por la Junta Directiva, incluyendo la Declaración de Apetito de Riesgo.
2. Reunirse regularmente con la Alta Gerencia para dar seguimiento a la gestión de la Aseguradora.
3. Revisar críticamente las explicaciones y la información proporcionadas por la Alta Gerencia.
4. Establecer normas de desempeño y remuneración adecuadas para la Alta Gerencia, en coherencia con los objetivos estratégicos y la solidez financiera de la Aseguradora.
5. Asegurar que los conocimientos y pericia de la Alta Gerencia sean adecuados dada la naturaleza del negocio o actividad y el Perfil de Riesgo de la Aseguradora.
6. Establecer planes de sucesión adecuados para el puesto de la Alta Gerencia.

### **Artículo 20. Razonabilidad de información financiera**

La Junta Directiva es la responsable de que la información financiera de la Aseguradora sea razonable, para lo cual la Presidencia de la Junta Directiva emitirá una declaración jurada sobre la razonabilidad de la información financiera, de acuerdo con el formato legal respectivo, que se presentará conjuntamente con los estados financieros auditados a la SUGESE.



### **Artículo 21. Comités Técnicos**

La Junta Directiva conformará Comités Técnicos para que los apoye en el análisis y en la evaluación temas de su competencia. Estos Comités contarán con normativa que regule su integración, funciones y comunicación con la Junta Directiva.

### **Artículo 22. Comité de Riesgos**

El Comité de Riesgos será responsable de asesorar a la Junta Directiva en las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el Apetito de Riesgo de la Aseguradora. Además, deberá supervisar la implementación de la Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Alta Gerencia, y la presentación de informes sobre el estado de la cultura del riesgo de la Aseguradora. Adicionalmente, este Comité será responsable de:

- 1) Diseñar planes para la ejecución de sus funciones.
- 2) Verificar la implementación general del sistema de gestión de riesgo de acuerdo con las estrategias y políticas definidas la Junta Directiva.
- 3) Evaluar el sistema de gestión de riesgo y proponer recomendaciones.
- 4) Verificar los procesos desplegados por la función operativa de gestión de riesgos, así como sus capacidades y suficiencia de recursos y herramientas.
- 5) Verificar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias internas y externas en cuanto a riesgo.
- 6) Reportar de forma oportuna a la Junta Directiva, cualquier hallazgo de relevancia o desviación en relación con el sistema de gestión de riesgo.

El Comité de Riesgos tendrá un reglamento de funcionamiento donde se establecerán sus funciones específicas, perfil de los miembros, interacción con la Junta Directiva, los diferentes comités, la Gerencia de Riesgo.

El Coordinador del Comité de Riesgos será un miembro independiente de la Junta Directiva.

### **Artículo 23. Comité de Auditoría**

La labor principal del Comité de Auditoría será garantizar el ejercicio de un juicio independiente. Este Comité será responsable de:

- 1) Informar a la Junta Directiva sobre la confiabilidad de los procesos contables y financieros, incluido el sistema de información gerencial.
- 2) Interactuar con auditores internos y externos.

- 3) Proponer a la Junta Directiva las condiciones de contratación y el nombramiento o revocación de la firma de auditoría externa.
- 4) Aprobar y dar seguimiento al programa anual de trabajo de la Auditoría Interna.
- 5) Vigilar que la Alta Gerencia toma las acciones correctivas necesarias en el momento oportuno para hacer frente a las debilidades de control, el incumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos, así como otras situaciones identificadas por los auditores y por SUGESE.
- 6) Supervisar el cumplimiento de las políticas y prácticas contables.
- 7) Revisar las evaluaciones y opiniones sobre el diseño y efectividad del gobierno de riesgos y control interno.
- 8) Proponer a la Junta Directiva, los candidatos para ocupar el cargo de Auditor Interno.
- 9) Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones, y ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones.
- 10) Revisar y trasladar a la Junta Directiva los estados financieros anuales auditados, los informes complementarios, las comunicaciones del Auditor Externo y demás informes de Auditoría Externa o Interna.

El Comité de Auditoría tendrá un reglamento de funcionamiento donde se establecerán sus funciones específicas, perfil de los miembros, interacción con la Junta Directiva, con los diferentes comités, y la Auditoría Interna.

El Presidente será un miembro independiente de la Junta Directiva

#### **Artículo 24. Comité de Cumplimiento a la Ley 8204**

El Comité de Cumplimiento será el encargado de apoyar y vigilar a la Oficialía de Cumplimiento en la prevención de la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo de conformidad con la Ley 8204. Este Comité será responsable de:

- 1) Revisar las políticas, procedimientos, normas y controles implementados para cumplir con los lineamientos de Ley 8204 y la normativa.
- 2) Proponer a la Junta Directiva las políticas de confidencialidad respecto a colaboradores y directivos en el tratamiento de los temas de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- 3) Realizar reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias en el cumplimiento de las políticas y procedimientos, tomar medidas y acciones para corregirlas.
- 4) Velar por el cumplimiento del plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento aprobado por la Junta Directiva.

- 5) Elaborar el Código de Conducta que incluya lo requerido por la normativa referente al Código de Ética, para su aprobación por parte de la Junta Directiva.
- 6) Conocer los resultados de las evaluaciones de la capacitación anual del personal.

El Comité de Cumplimiento se regirá por lo establecido en el Manual de Cumplimiento donde se establecerán sus funciones específicas, perfil de los miembros, interacción con la Junta Directiva, con los diferentes comités, y la Oficialía de Cumplimiento.

#### **Artículo 25. Comité de Informática**

El Comité de Informática será responsable de:

- 1) Velar por la implementación de los procesos de la gestión de TI.
- 2) Asesorar en la formulación de las estrategias, metas de TI y velar por su cumplimiento.
- 3) Proponer las políticas generales con base en el marco de gestión de TI.
- 4) Recomendar las prioridades para las inversiones en TI.
- 5) Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la Aseguradora.
- 6) Velar por que la gerencia gestione el riesgo de TI en concordancia con las estrategias y políticas aprobadas.
- 7) Analizar el Plan de Acción y sus ajustes que atiendan el reporte de supervisión de TI.
- 8) Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan de Acción.

### **Capítulo IV Alta Gerencia**

#### **Artículo 26. Selección y remuneración de la Alta Gerencia**

La Alta Gerencia debe gestionar las actividades de la Aseguradora de acuerdo con el plan estratégico aprobado por la Junta Directiva, el apetito de riesgo y las políticas vigentes. Además, deberá supervisar las áreas operativas de la Aseguradora para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

La Alta Gerencia será seleccionada por medio de un proceso transparente, formal de promoción o contratación, aprobado por la Junta Directiva, que considere las condiciones y competencias para el puesto, y el perfil aprobado.

La Junta Directiva será responsable de supervisar la implementación de las políticas e incentivos salariales de la Alta Gerencia.

## Artículo 27. Requisitos del Gerente General de la Aseguradora

De conformidad con el CH-RH-MN-001 Manual Descriptor de Puestos por Competencias, serán requisitos para ocupar el puesto de Gerente, al menos:

- 1) Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas, preferiblemente en Seguros o carrera afín al puesto.
- 2) Conocimiento avanzado en seguros y sus incidencias a nivel de mercado.
- 3) Conocimiento avanzado de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Ley 8204 y sus respectivas normativas.
- 4) Comprensión en el análisis financiero.
- 5) Experiencia en liderazgo gerencial y dirección de equipos de trabajo.
- 6) Capacidad de análisis de las tendencias del mercado.
- 7) Conocimiento en la comercialización de seguros y mercado reasegurador, así como los riesgos inmersos al sector respectivo.
- 8) Conocimiento en desarrollo estratégico.
- 9) Experiencia en el desarrollo del servicio al cliente.

## Artículo 28. Responsabilidades de la Alta Gerencia

Las responsabilidades de la Alta Gerencia serán entre otras, las siguientes:

- 1) Representar a la Aseguradora en los diferentes asuntos institucionales.
- 2) Atender y resolver situaciones de diversa índole que se presenten en las distintas dependencias, cuya gravedad amerite la intervención, decisión o asesoría de la Gerencia General.
- 3) Implementar el plan de negocios, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- 4) Rendir cuentas sobre la gestión de la Aseguradora.
- 5) Promover y velar por la supervisión adecuada del recurso humano.
- 6) Delegar tareas al personal y establecer una estructura de gestión que promueva una cultura de control adecuada, la rendición de cuentas y la transparencia en toda la Aseguradora.
- 7) Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la Aseguradora, y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de control y SUGESE.
- 8) Proporcionar a la Junta Directiva la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades. Entre esta información se encuentra: i) Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio. ii) Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado. iii) Los niveles de capital, liquidez y solvencia de la Aseguradora. iv) Inobservancia del cumplimiento de la regulación, planes de acción

- presentados a la SUGESE o a los órganos de control. v) Fallas del sistema de control interno. vi) Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios. vii) Cualquier otra que sea necesaria para la toma de decisiones de la Junta Directiva
- 9) Implementar las políticas sobre conflictos de interés y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.
  - 10) Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
  - 11) Implementar las recomendaciones realizadas por SUGESE, auditores internos y externos.
  - 12) Atender a dirigentes magisteriales, funcionarios de la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional o clientes que deseen tratar algún asunto específico, con la Gerencia General.
  - 13) Cumplir con las funciones señaladas en el perfil del puesto aprobado por la Junta Directiva.
  - 14) Asistir cuando sea solicitado por la Junta Directiva a las sesiones con voz pero sin voto.

## Capítulo V Gestión de riesgo, cumplimiento y control

### Artículo 29. Funciones de la gestión de riesgo

La Aseguradora contará con una Gerencia de Riesgos que realizará la función respectiva independiente de las líneas de negocios, con recursos y personal capacitado; cuenta con el nivel jerárquico, independencia, autoridad y las competencias necesarias para supervisar las actividades de gestión de riesgos de la Aseguradora.

La Gerencia de Riesgo reportará directamente a la Junta Directiva y cuenta con acceso a toda la información necesaria para realizar sus funciones.

Sus responsabilidades serán las siguientes:

- 1) Asistir a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia en el cumplimiento de sus responsabilidades, incluso ofreciendo análisis especializados y efectuando revisiones de riesgos.
- 2) Identificar los riesgos que enfrenta la Aseguradora.
- 3) Evaluar la capacidad de la Aseguradora para asumir el riesgo con una debida atención a la naturaleza, la probabilidad, la duración, la correlación y la gravedad potencial de los riesgos.
- 4) Evaluar el entorno de riesgos interno y externo de forma continua, para identificar y evaluar los riesgos potenciales lo antes posible, lo cual puede implicar analizar los riesgos desde diferentes perspectivas por territorio o por ramo.
- 5) Considerar los riesgos surgidos de las estructuras de incentivos salariales.
- 6) Realizar de forma regular, pruebas de estrés y análisis de escenarios.
- 7) Informar con regularidad a la Alta Gerencia, a las personas clave que desempeñan funciones de control y a la Junta Directiva, sobre el Perfil de riesgo de la Aseguradora y los detalles de las

exposiciones al riesgo que enfrenta, además de las medidas relacionadas para atenuarlas, según corresponda.

- 8) Documentar los cambios relevantes que afecten al sistema de gestión de riesgos de la Aseguradora e informarlos a la Junta Directiva para garantizar que se preserve y se mejore el marco.

### Artículo 30. Funciones del cumplimiento normativo

La Aseguradora cuenta con un Gestor Normativo en la Gerencia de Riesgos que realizará la función de cumplimiento normativo, es independiente y reporta directamente a la Junta Directiva. Sus responsabilidades son las siguientes:

- 1) Asesorar a la Junta Directiva y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la Aseguradora.
- 2) Actuar como punto de contacto dentro de la Aseguradora para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal, y proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas y procedimientos.
- 3) Proporcionar informes periódicos a la Junta Directiva sobre las acciones de la Aseguradora en materia de cumplimiento normativo. Los informes proporcionados deberán contemplar, por lo menos, los siguientes temas:
  - i. Evaluación de los principales riesgos de cumplimiento que enfrenta la Aseguradora y los pasos que se están dando para atenderlos.
  - ii. Evaluación del desempeño de los diversos sectores de la Aseguradora en relación con los objetivos y los estándares de cumplimiento.
  - iii. Descripción de cualquier problema en materia de cumplimiento que involucre a la Alta Gerencia o a las personas en puestos claves; además del estado de las investigaciones relacionadas o de otras medidas tomadas.
  - iv. Descripción de cualquier infracción material a los estándares de cumplimiento o situaciones que generen inquietud e impliquen a cualquier otra persona o unidad de la Aseguradora, así como el estado de las investigaciones relacionadas o de otras medidas tomadas.
  - v. Revelación de multas u otras medidas disciplinarias impuestas a la Aseguradora o cualquier otro colaborador, por cualquier ente regulador o supervisor.
- 4) Informar a la Junta Directiva de inmediato y en forma directa, cuando se presente un incumplimiento de la Alta Gerencia o de cualquier otro colaborador con una obligación externa si, ya sea en un caso como en otro, el titular considera que la Alta Gerencia u otras personas con autoridad dentro de la Aseguradora no están tomando las medidas correctivas necesarias y una demora en este asunto sería perjudicial para la Aseguradora o los asegurados.
- 5) Garantizar que la Aseguradora cuente con políticas de control, procesos y controles adecuados en las áreas clave de las obligaciones legales, regulatorias y éticas.

- 6) Brindar capacitación constante sobre las obligaciones legales y regulatorias, en particular para el personal de puestos claves, o bien, que ejerzan actividades de alto riesgo.
- 7) Garantizar la existencia de medios adecuados para que los colaboradores expongan, de manera confidencial, inquietudes, defectos o infracciones reales o potenciales con respecto a las políticas internas de la Aseguradora, las obligaciones legales o regulatorias o las consideraciones éticas.
- 8) Efectuar evaluaciones regulares de la función y de los sistemas de cumplimiento, e implementar y controlar las mejoras necesarias.
- 9) Cualquier otra función establecida mediante regulación específica de la SUGESE.
- 10) Las demás que le asigne la Junta Directiva.

### **Artículo 31. Auditoría Interna**

La función de auditoría interna proporciona un criterio independiente a la Junta Directiva y apoya a ésta y a la Alta Gerencia en la promoción de un proceso de Gobierno Corporativo eficaz y en mantener la solidez a largo plazo de la Aseguradora.

La Aseguradora contará con un área encargada de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la Aseguradora, lo que permite 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 goza de independencia funcional y de criterio, cuenta con los recursos y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones, observando los principios de diligencia, lealtad y reserva.

### **Artículo 32. 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:

- 1) Instituir, implementar y preservar un plan de auditoría basado en el riesgo para examinar y evaluar áreas generales o específicas, incluso desde el punto de vista preventivo.
- 2) Revisar y evaluar la adecuación y la efectividad de las políticas y los procesos de la Aseguradora.
- 3) Evaluar la confiabilidad y la integridad de la información y de los medios usados para identificar, medir, clasificar y comunicar dicha información.
- 4) Revisar que se ejecuten las medidas acordadas para atender los riesgos identificados.
- 5) Revisar que los riesgos identificados y las medidas acordadas para abordarlos sean precisas y estén en curso.

- 6) Evaluar y dar seguimiento a los procesos de gobierno corporativo.
- 7) Evaluar y dar seguimiento a la efectividad de las funciones de control de la organización.
- 8) Autoevaluar, regularmente, la función de auditoría interna y los sistemas de auditoría e incorporar las mejoras necesarias.
- 9) Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la Auditoría Interna.
- 10) Informar periódicamente a la Junta Directiva o cuando esta lo solicite, sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría.
- 11) Informar a la Junta Directiva sobre el estado de los hallazgos comunicados por la SUGESE.
- 12) Refrendar la información financiera trimestral que la Aseguradora remita a la SUGESE.
- 13) Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la Aseguradora.
- 14) Mantener a disposición de la SUGESE los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.
- 15) Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos identificados, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora cuando corresponda.
- 16) Presentar los informes anuales que requiera el Superintendente.
- 17) Las demás que le asigne la Junta Directiva.

El Auditor Interno participará en las sesiones de Junta Directiva y en el Comité de Auditoría con voz, pero sin voto.

### **Artículo 33. Auditoría Externa**

La Junta Directiva de la Aseguradora nombrará una firma de Auditoría Externa de conformidad con el Reglamento de Auditores Externos para Entidades Supervisadas por SUGEF, SUGIVAL, SUPEN y SUGESE.

### **Artículo 34. Retribuciones e incentivos**

La Junta Directiva establecerá y verificará que el sistema de retribución e incentivos promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptables y refuerce la cultura de la Aseguradora.

La estructura de incentivos debe estar en línea con la estrategia y horizonte de negocio o de la actividad y nivel de riesgos, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la Aseguradora e incorporar medidas para prevenir los conflictos de intereses.

Para los funcionarios de las unidades o funciones de riesgo, cumplimiento y otras funciones de control, los incentivos deben determinarse de manera independiente de cualquier línea de negocio o actividad



sustantiva y las medidas de desempeño, deben basarse principalmente en la consecución de sus propios objetivos, para no poner en peligro su independencia.

## Capítulo VI Transparencia y rendición de cuentas

### Artículo 35. Política de divulgación de la información

La información que sea generada y difundida por la Aseguradora deberá cumplir con la política aprobada por la Junta Directiva, la cual velará por que se fomente la divulgación oportuna de la información relativa a las actividades de SM Seguros ante los clientes y partes interesadas.

### Artículo 36. Documentos disponibles en la página web

La Aseguradora difundirá por medio de la página web [www.smseguros.cr](http://www.smseguros.cr), la siguiente información:

- 1) Misión, visión, valores y objetivos.
- 2) Los estados financieros trimestrales no auditados y anuales auditados.
- 3) Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- 4) Código de Gobierno Corporativo.

## Capítulo VII Acceso a la información

### Artículo 37. Confidencialidad de la información

Los miembros de Junta Directiva y el personal de la Aseguradora guardarán confidencialidad de la información de la Aseguradora y de sus clientes que hayan obtenido en el desempeño de su cargo, no pudiendo revelar esta información salvo autorización expresa de la Ley o del interesado, ni utilizarla directa o indirectamente para beneficio propio o de un tercero.

### Artículo 38. Mecanismos de seguridad

Seguros del Magisterio S.A. cuenta con mecanismos de seguridad para acceder a la información de la Aseguradora y sus clientes. La seguridad es parte de las actividades que compete a todos los colaboradores, quienes deberán desarrollar sus labores procurando una adecuada protección, conociendo y aplicando la Política del área de Tecnología de Información aprobada por la Junta Directiva.

### **Artículo 39. Incumplimiento del deber de confidencialidad**

El miembro de Junta Directiva, o personal de la Aseguradora que incumpla con el deber de confidencialidad se hará acreedor a las sanciones penales señaladas en la ley y las sanciones disciplinarias descritas en el Código de Conducta.

### **Artículo 40. Comunicaciones al personal**

En relación con las comunicaciones al personal de la Aseguradora, la Gerencia de Capital Humano informará la misión, visión, valores corporativos. El encargado del Sistema de Gestión Documental (SGD) informará las actualizaciones referentes a Código de Conducta, y las políticas internas. La divulgación de estas comunicaciones y sus reformas se realizará por medio de la plataforma intranet, correo electrónico, pizarras, o charlas presenciales, entre otros.

## **Capítulo VIII Política sobre la relación con clientes**

### **Artículo 41. Atención a los clientes**

Los clientes recibirán una atención especial por parte del personal de la Aseguradora, y se les tratará con respeto e igualdad, manteniendo una relación justa con los clientes de conformidad con el Código de Conducta. Asimismo, el personal entregará a los clientes la información necesaria para que puedan tomar las decisiones en relación con los productos que se ofrecen.

### **Artículo 42. Servicio al cliente**

La Aseguradora tiene un servicio al cliente que incluye la atención de inquietudes, quejas y denuncias, por medio de las instalaciones de la Aseguradora, en cualquiera de las Sucursales de la Sociedad de Seguros de Vida, a través de los intermediarios u otros medios habilitados, este servicio comprende lo siguiente:

- 1) Existencia de una instancia de atención al consumidor de seguros que garantiza el derecho de los clientes a que sus inquietudes se atiendan de manera efectiva y oportuna.
- 2) Mecanismos para resolver los conflictos en caso de desacuerdo con el cliente.
- 3) Registro de las consultas y denuncias recibidas.

## Capítulo IX Conflictos de Interés

### Artículo 43. Definición y principios

Por conflicto de interés se entiende las situaciones en las que los intereses de una persona pueden afectar los intereses de la Aseguradora o sus clientes, o las situaciones en las que pueda verse comprometida su objetividad, independencia o capacidad de cumplir con las funciones dentro de la organización. El conflicto puede ser real o potencial.

### Artículo 44. Prevención y gestión del conflicto de interés

Con el fin de prevenir los conflictos de interés los miembros de Junta Directiva, los miembros de los Comités Técnicos, y el personal de la Aseguradora deben firmar una declaración identificando y explicando las actividades y relaciones actuales o recientes que puedan generar un conflicto de interés. La jefatura inmediata revisará la identificación de los posibles conflictos y analizará alternativas para mitigar los eventuales conflictos.

Cuando el conflicto no se haya identificado de previo, deberá ser revelado inmediatamente por las partes que lo identifiquen, y deberán abstenerse de participar en la decisión que genere la situación de conflicto de interés. En el caso de los miembros de Junta Directiva y Alta Gerencia se le informará inmediatamente a la Junta Directa. El resto del personal informará a la Gerencia General.

### Artículo 45. Relaciones de parentesco

Con el fin de evitar conflictos de interés por relaciones de parentesco, no podrá vincularse laboralmente a la Aseguradora ni permanecer en ella persona vinculada por matrimonio, unión de hecho o parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, con cualquier otro trabajador.

Sin perjuicio de lo anterior, si durante la relación laboral surge una relación de parentesco se permitirá la permanencia siempre y cuando laboren en áreas diferentes y no haya entre ellos, relación de subordinación directa o funcional.

Por su parte, los miembros de la Junta Directiva no podrán votar por sí mismos, por su cónyuge, conviviente en unión de hecho o por personas con relación de parentesco para la designación de cargos o empleos remunerados en la Aseguradora, ni para la fijación de sus salarios.

En el seno de la Junta Directiva no podrá existir entre ellos relaciones de parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad o afinidad.

La Gerencia General tampoco podrá nombrar como colaboradores a su cónyuge o conviviente en unión de hecho o a personas con relación de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad.

#### **Artículo 46. Políticas sobre las relaciones intragrupo**

La Aseguradora deberá respetar las políticas de gestión de conflicto de intereses con la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional o con empresas pertenecientes total o parcialmente a ella. En todo momento se debe considerar el interés de los asegurados en la toma de las decisiones sobre relaciones intragrupo. De igual modo, las transacciones intragrupo se celebrarán en condiciones de mercado.

#### **Artículo 47. Sanciones**

En caso de que el personal, miembros de Junta Directiva, y miembros de Comités incumplan con la política de conflictos de interés, se aplicarán las sanciones establecidas en el Código de Conducta.

### **Capítulo X Política sobre la relación con proveedores**

#### **Artículo 48. Selección de proveedores de bienes y servicios**

La selección de proveedores se hará de conformidad con los principios de transparencia, igualdad de oportunidades, libre competencia, buscando el mejoramiento de la eficiencia y rentabilidad, y aplicando los principios de lealtad y buena fe de los negocios, al igual que las mejores y sanas costumbres del comercio. Toda contratación debe obedecer a necesidades reales de la Aseguradora.

La Junta Directiva aprobará el Reglamento respectivo con el fin de determinar los procedimientos para la contratación con terceros y los niveles de autorización para seleccionar proveedores de bienes y servicios.

#### **Artículo 49. Perfil del proveedor de bienes y servicios**

El proveedor y sus representantes deben tener una conducta intachable desde el punto de vista ético y legal, principalmente en el cumplimiento de la normativa laboral, así como tener capacidad para cumplir con los términos contractuales, y para entregar los productos y servicios en las condiciones requeridas.

### **Artículo 50. Lineamientos para el manejo de conflicto de interés**

El personal de la Aseguradora que tiene conflicto de interés con el proveedor no puede participar en la toma de decisiones de su contratación. El personal involucrado en la compra del bien o servicio no debe usar su posición para beneficio personal, y no podrá recibir regalos o incentivos de proveedores. El proveedor debe tomar las medidas para impedir que sus representantes proporcionen u ofrezcan regalos, o incentivos al personal de la Aseguradora.

## **Capítulo V Disposiciones finales**

### **Artículo 51. Reforma o derogatoria**

La Junta Directiva será el órgano encargado de la reforma o derogatoria de este Código de Gobierno Corporativo.

### **Artículo 52 . Aspectos no considerados**

Los aspectos no considerados en este código serán de resolución exclusiva de la Junta Directiva.

### **Artículo 53. Actualización y revisión**

Este documento será revisado para determinar si requiere actualización, al menos una vez al año y extraordinariamente cada vez que se requiera, contando desde la fecha de la última revisión y en apego a los cambios en la normativa sobre la materia y en los procesos internos que al respecto ha establecido la Aseguradora.

Rige a partir de su aprobación el 24 de noviembre de 2009.

-----Fin del Código -----

### Documentos Relacionados

JD-GO-RG-001	Reglamento de Junta Directiva
JD-GO-PO-001	Política Prevención Conflictos de Interés
JD-GO-PO-002	Política de Divulgación
OC-CU-CO-001	Código de Conducta

### Control de Cambios

VERSIÓN N°	DETALLE
09	Modificación general del documento. Se modifica codificación de GG-AD-CO-001 por JD-GO-CO-001.
10	Modificación de los artículos: 3-7-30. Se modifica lo relacionado a la conformación de la Alta Gerencia.
11	Modificación de plantilla SGD y actualización anual.

### Control de Revisiones

**Editado por:**  
Jennifer Jara Solano

**Puesto:**  
Gestor Normativo

**Revisado por:**

Comisión de Políticas y Reglamentos, Sesión N° 9 del 21/1/2021, Dictamen N° 29-2021.

**Aprobado por:**

Junta Directiva, Sesión N° 499 del 28/1/2021, Acuerdo N° 2430-2021.