



Código de Gobierno  
Corporativo

2021

<b>SOCIEDAD</b> <b>SEGUROS DESYFIN S.A.</b>	<b>AGENCIA</b>	<b>DE</b>	DOCUMENTO NÚMERO:	
			PÁGINAS	1 a la 54
			VERSION	02
			FECHA DE ACTUALIZACIÓN	26/08/2021
<b>Código de Gobierno Corporativo</b>			APROBADO POR: Junta Directiva	
			<b>Sesión No. 98 celebrada el 27 de setiembre de 2021</b>	
			AFECTA A:	SEGUROS DESYFIN S.A.

---

## Contenido

CAPÍTULO I. Introducción .....	7
1. Documentos de referencia para la elaboración del Código .....	7
2. Objetivo del Código de Gobierno Corporativo .....	8
3. Marco de Referencia Corporativo .....	9
4. Filosofía Corporativa .....	10
4.1. Misión .....	10
4.2. Visión .....	10
4.3. Valores .....	10
4.4. Principios.....	10
CAPÍTULO II. La Asamblea General de Accionistas .....	11
1. Función y competencia de la Asamblea General de Accionistas .....	11
2. Reuniones .....	12
3. Convocatoria .....	12
4. Quórum .....	13
CAPÍTULO III. Junta Directiva .....	13
1. Conformación .....	13
2. Funciones de la Junta Directiva.....	13
3. Elección .....	15
4. Criterios de elección .....	15
5. Requisitos de Directores .....	16
6. Incompatibilidades e incapacidades. (No podrán ser miembros de Junta Directiva).....	16
7. Causales de cesación del cargo.....	17

---

8. Otros requisitos, condiciones y procedimientos que se aplican para el nombramiento actuación y reposición de los miembros del órgano directivo ....	17
9. Reuniones .....	17
10. Rotación de los Directores .....	17
11. Del Fiscal .....	18
11.1. Obligaciones del Fiscal .....	18
CAPÍTULO IV. Comités de Apoyo.....	19
1. Comité de Cumplimiento .....	20
1.1. Integración del Comité de Cumplimiento.....	21
1.2. Reuniones del Comité de Cumplimiento .....	22
1.3. Funciones del Comité de Cumplimiento.....	22
2. Comité de Riesgo .....	23
2.1. Integración del Comité de Riesgo .....	23
2.2. Reuniones del Comité de Riesgo.....	23
2.3. Funciones del Comité de Riesgo .....	24
3. Comité de Ética .....	24
3.1. Integración del Comité de Ética .....	25
3.2. Reuniones del Comité de Ética .....	25
3.3. Funciones del Comité de Ética.....	25
4. Comité de Auditoría.....	26
4.1. Integración del Comité de Auditoría .....	26
4.2. Reuniones del Comité de Auditoría .....	26
4.3. Funciones del Comité de Auditoría .....	26
CAPÍTULO V. La Administración.....	27

1. Responsabilidad y Niveles de Autoridad .....	27
2. Nombramiento de la Alta Administración .....	28
3. Deberes de la Administración .....	28
4. Principales Funciones de la Administración .....	29
<b>CAPÍTULO V. Principales Políticas que rigen el Gobierno Corporativo .....</b>	<b>29</b>
<b>A. Políticas de selección, retribución, calificación y capacitación .....</b>	<b>29</b>
1. Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección .	30
2. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses ..	31
Conflicto de intereses .....	31
Prohibiciones ante conflicto de intereses.....	31
3. Lineamientos sobre componentes de remuneración fijos .....	33
Remuneración de la Administración .....	33
4. Lineamientos sobre componentes de remuneración variables y su relación con el desempeño de la persona o de la entidad .....	34
5. Fomentar las relaciones personales con sus trabajadores .....	34
<b>B. Políticas sobre la relación con clientes.....</b>	<b>38</b>
1. Derechos de los asegurados .....	38
2. Intereses de los Consumidores .....	39
<b>C. Políticas sobre la relación con proveedores.....</b>	<b>40</b>
<b>D. Políticas sobre las relaciones intragrupo.....</b>	<b>41</b>
<b>E. Política sobre el trato con los accionistas, asociados o similares .....</b>	<b>42</b>
<b>F. Política de revelación y acceso a la información .....</b>	<b>44</b>
<b>VIII. Régimen sancionatorio .....</b>	<b>46</b>
<b>A. Tipos de faltas .....</b>	<b>47</b>

---

B. Sanciones por tipo de Falta .....	49
C. Sanciones adicionales.....	49
IX Responsabilidad Social.....	50
X Aspectos Generales del Código de Gobierno Corporativo .....	51
A. Cumplimiento del Código.....	51
B. Revisión y actualización del Código .....	52
C. Reclamos ante el incumplimiento del Código .....	52
D. Sanciones de incumplimiento .....	53
E. Reporte anual del cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo .....	53
F. Vigencia del Código .....	54

---

## CAPÍTULO I. Introducción

Sociedad Agencia de Seguros Desyfin, S.A., en adelante **Seguros Desyfin**, cédula jurídica 3-101-337903, se encuentra ubicada en San José Montes de Oca, 100 este de la Rotonda de Betania.

La licencia, fue formalizada por la SUGESE el 13 de noviembre de 2008, bajo el número SA-08-128 y es una empresa que forma parte del Grupo Desyfin. Actualmente, comercializa bajo un contrato de exclusividad con el Instituto Nacional de Seguros y se encuentra autorizada para vender todas las líneas de seguros.

El Gobierno Corporativo es un elemento indispensable para crear valor en las compañías. El presente Código obedece a la intención de establecer y formalizar buenas prácticas que promuevan la transparencia, la confianza, y el cumplimiento de los compromisos con los cuales se fijan los objetivos de la empresa, los medios para alcanzarlos y monitorear su desempeño. Esto, entre los distintos actores de la organización incluyendo directorio, gerencia, accionistas y otros terceros interesados.

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo fortalecen la adecuada administración de Seguros Desyfin, disminuyendo la existencia de conflictos entre las partes interesadas, mitigando los riesgos relacionados con la administración de la sociedad, mejorando la capacidad para la toma de decisiones, reduciendo la necesidad de supervisión especializada por parte de los reguladores y mejorando la calificación de riesgo de la entidad.

El presente código se efectúa con fundamento en el Acuerdo SUGEF-1616 Publicado en el Alcance No. 290D del Diario Oficial La Gaceta No. 235, del 7 de diciembre del 2016.

### 1. Documentos de referencia para la elaboración del Código

- Código de Comercio.
- Ley Reguladora del Mercado de Seguros Ley N°8653.
- Ley del Contrato de Seguros Ley N°8956.
- Reglamento Sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros.

- 
- Política General de Fiscalización y Control de Intermediarios de Seguros.
  - Contrato Mercantil de Servicios.
  - Ley N° 7472, Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, sus reformas y demás disposiciones conexas.
  - Acuerdo SUGESE 3-10 – Reglamento sobre Comercialización de Seguros.
  - Acuerdo SUGESE A-011-2011 Estructura de Cumplimiento diferenciada.
  - Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

## **2. Objetivo del Código de Gobierno Corporativo**

El presente código se establece como cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo Nacional del Sistema Financiero (CONASSIF), en acatamiento de las entidades sujetas a su supervisión entre las que se encuentra la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), debido a esto Sociedad Agencia de Seguros Desyfin ha incorporado en su gestión estratégica una política de Gobierno Corporativo con la cual pretende recopilar las políticas, normas y los principios éticos que deben orientar todas las actuaciones para poder cumplir todos y cada uno de los entes vinculados, en ejercicio de sus funciones, para la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento de su gestión.

Las normas de este Código incluyen a la Asamblea de Accionistas, miembros de Junta Directiva, Gerencia General, Comités de Apoyo, Representantes legales, Administradores, Reguladores, Fiscales y Funcionarios de Seguros Desyfin.

Entre los estándares mínimos que aborda de Gobierno Corporativo, están aquellos que se relacionan con:

- La protección a los accionistas.
- Los órganos de gobierno de la entidad.
- Los mecanismos de revelación de información en materia de seguros.

Contiene este Código además, principios en materia de transparencia con los clientes, la intermediación y comercialización de los seguros; con lo cual transmita confianza en la comercialización de seguros, para así lograr una mayor penetración de los productos y servicios que se brindan. La transparencia durante la etapa de intermediación y comercialización de los seguros implica que la compañía de

seguros verifique que su intermediario o los funcionarios del canal de ventas utilizado apliquen todas las medidas en materia de transparencia con el cliente.

### 3. Marco de Referencia Corporativo

Sociedad Agencia de Seguros Desyfin, S.A. fue inscrita ante el Registro Público como sociedad anónima el 27 de enero de 2005, de acuerdo con las leyes de la República de Costa Rica, por un período de noventa y nueve años.

En la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de la Compañía, de fecha 13 de noviembre de 2008, se acordó modificar la cláusula primera del pacto social para que la compañía Comercializadora de Seguros Modernos Durán, S.A., en adelante se denomine Sociedad Agencia de Seguros Modernos, S.A., con lo dispuesto en el Capítulo IV, del Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley No. 8653), con el fin de desarrollar la actividad de intermediación de seguros como “Sociedad Agencia de Seguros”.

En la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de la Compañía de **fecha 18 de julio de 2011**, se acordó modificar la cláusula primera del pacto social de la compañía Sociedad Agencia de Seguros Modernos S.A., para que en adelante se denomine **Sociedad Agencia de Seguros Desyfin S.A.**

Seguros Desyfin se encuentra supervisada por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), creada mediante la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No. 8653 del 7 de agosto de 2008. Dicha Superintendencia es la entidad responsable de la autorización, regulación y supervisión de las personas, físicas o jurídicas, que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros.

La actividad principal de Seguros Desyfin es brindar servicios de intermediación de seguros bajo la figura de Agencia de Seguros, comercializando seguros emitidos por el Instituto Nacional de Seguros (INS).

La Compañía fue creada a raíz de las nuevas regulaciones de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley No. 8653, publicada el 7 de agosto de 2008, donde indica que solamente podrán realizar oferta pública de seguros y negocios de seguros quienes cuenten con autorización para ello. En el capítulo IV

de la Ley No. 8653, se hace referencia a la actividad de intermediación de seguros que comprende la promoción, oferta, y en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros.

#### **4. Filosofía Corporativa**

##### **4.1. Misión**

*Ser el asesor de nuestros clientes en materia de seguros mediante un trato personalizado y un servicio óptimo.*

##### **4.2. Visión**

*Convertirnos en el intermediario de seguros preferido por nuestra cultura de servicio al cliente y conocimiento técnico –profesional en materia de seguros*

##### **4.3. Valores**

La compañía promueve entre sus accionistas, funcionarios, intermediarios de seguros y proveedores:

- Confianza y Comunicación
- Responsabilidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Orden
- Confidencialidad
- Agilidad

##### **4.4. Principios**

Los principios que se presentan a continuación tienen como propósito fijar criterios básicos para regular la dirección y control de Seguros Desyfin y de este modo fortalecer la confianza y garantizar la protección de los grupos de interés relevantes.

- Integridad

- 
- Capacidad, cuidado y diligencia
  - Prudencia
  - Divulgación oportuna y transparente de información a los clientes
  - Manejo reservado de la información sobre los clientes
  - Manejo transparente y preventivo de los conflictos de interés
  - Relación respetuosa y transparente con las autoridades de regulación, inspección, control y vigilancia.
  - Manejo oportuno y equitativo de las quejas presentadas por cualquiera de los grupos de interés
  - Administración diligente y control adecuado
  - Manuales y procedimientos

El presente Código será guía para el funcionamiento de Seguros Desyfin. Será de obligatoria observación, cumplimiento y vigilancia por parte de todos los accionistas, directivos, funcionarios y cualquier otro grupo de interés relacionado con la entidad. Deberá ser aprobado por la Junta Directiva y sólo podrá ser modificado por propuesta de la Junta y posterior aprobación por parte de la Asamblea.

Seguros Desyfin incluirá el cumplimiento cabal de las obligaciones a las que haya lugar en cumplimiento del presente Código como una obligación laboral en los contratos de trabajo y como una cláusula en los contratos de prestación de servicios de las personas que desempeñan labores en la compañía en cualquier nivel. De igual modo la compañía debe contar con lineamientos de ética y conducta que deben encontrarse plasmados en el Código de Ética que adoptará la Junta Directiva.

## **CAPÍTULO II. La Asamblea General de Accionistas**

### **1. Función y competencia de la Asamblea General de Accionistas**

La Asamblea General de Accionistas es la instancia de mayor autoridad de la compañía, está conformada por los dueños y como tal se encuentra facultada para aprobar o modificar toda clase de acuerdos referentes a su Gobierno.

Dentro de las principales funciones de la Asamblea de Accionistas:

1. Ejercer su derecho a voto para elegir a los Directores de la Sociedad Agencia.

2. Aprobación de Balances y Estados Financieros.
3. Disponer de la distribución de utilidades y distribución de políticas de dividendos.
4. Establecer aumentos de capital.
5. Elegir a los miembros de la Junta Directiva.

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

## **2. Reuniones**

Anualmente dentro de los tres meses siguientes al cierre del año fiscal, se celebrará una Asamblea General Ordinaria de Accionistas, de conformidad con el artículo 155 del Código de Comercio. Extraordinariamente, la Asamblea se reunirá cuando la convoque el Presidente de la Junta Directiva o en su ausencia el Secretario.

Dentro de la agenda se tienen los siguientes puntos a tomar:

- Discutir, aprobar o improbar el informe sobre los resultados del ejercicio anual que presenten los administradores y tomar las medidas que estimen oportunas.
- Acordar en su caso la distribución de dividendos, en la forma que se indicará más adelante.
- Elegir o revocar el nombramiento de los miembros de Junta Directiva y del Fiscal.

## **3. Convocatoria**

Toda convocatoria se hará mediante publicación, con ocho días naturales de anticipación, y deberá contener información clara y precisa del lugar, fecha y hora en que se realizará, así como el asunto a ser tratado: agenda. No será necesaria la convocatoria previa cuando esté representada la totalidad del capital social.

En cualquier momento, a solicitud escrita de uno o más socios que represente por lo menos, el veinte por ciento del capital social, el presidente o en su ausencia el secretario convocará a Asamblea extraordinaria.

---

#### **4. Quórum**

El quórum de cada Asamblea en cualquier convocatoria, lo constituirá el 100% de las acciones que integran el capital social. Las resoluciones se tomarán por mayoría absoluta de votos.

### **CAPÍTULO III. Junta Directiva**

#### **1. Conformación**

Seguros Desyfin será administrada por la Junta Directiva que es el órgano administrativo de mayor jerarquía y está integrada por cuatro miembros socios o no, que serán presidente, vicepresidente, secretario y tesorero, que se nombrarán por todo el plazo social.

#### **2. Funciones de la Junta Directiva**

Las principales funciones de la Junta Directiva de la Sociedad pero no limitadas a estas, se encuentran:

1. Establecer la visión, misión estratégica y valores de la entidad.
2. Supervisar la gerencia superior de la entidad y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.
3. Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo, cuando corresponda, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos comités.
4. Analizar los informes que le remita la Gerencia General, los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías internos y externos y tomar las decisiones que se consideren procedentes.
5. Designar a los auditores internos, en los casos en que aplique, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo, las leyes y normativas propias. Asimismo, designar la firma auditora externa o el profesional independiente, de conformidad con la propuesta previamente emitida por el Comité de Auditoría.
6. Aprobar el plan de continuidad de operaciones.
7. Solicitar a los órganos de control que aplique los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional

- y de criterio, que requieran los órganos supervisores.
8. Dar seguimiento a los informes de los órganos de control que aplique relacionados con la atención, por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.
  9. Aprobar las políticas establecidas en el Reglamento de Gobierno Corporativo, dentro de ellas las necesarias para procurar la confiabilidad de la información de la sociedad y un adecuado ambiente de control interno de la entidad supervisada, así como las políticas de los comités de apoyo. En los casos que aplique, se deben aprobar los procedimientos respectivos.
  10. Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGESE”. Evaluar periódicamente sus propias prácticas de Gobierno Corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado.
  11. Incluir o velar para que se incluya en el informe anual a la Asamblea General de Accionistas, los aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités y la cantidad de reuniones que se celebraron durante el periodo por cada comité.
  12. Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de Gobierno Corporativo.
  13. Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores, sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad.
  14. Velar por el cumplimiento de las normas por parte de la entidad supervisada y por la gestión de los riesgos de ésta. Para estos efectos se deben definir las políticas que se consideren necesarias.
  15. Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo que se establece en el Reglamento de Gobierno Corporativo.
  16. Comunicar a la Asamblea General de Accionistas, el Código de Gobierno Corporativo adoptado, según lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo.
  17. Analizar los estados financieros mensuales, trimestrales intermedios y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a las superintendencias correspondientes.
  18. Designar la firma Internacional de Auditores independientes y las

---

condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.

### **3. Elección**

En la elección de estos Directivos, los accionistas ejercerán su voto por el sistema de voto simple no acumulativo. La representación judicial y extrajudicial de la Sociedad la tendrá el Presidente, con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, o podrá sustituir total o parcialmente su mandato reservándose o no los facultades, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo.

### **4. Criterios de elección**

Además de los requisitos que establece la legislación, las personas propuestas para el cargo de Director, deben contar con los siguientes atributos, independiente de los requisitos que establece la Ley:

1. Experiencia y logros profesionales significativos que contribuyan al negocio de la Sociedad.
2. Independencia de juicio en la toma de decisiones.
3. Disponibilidad de tiempo para ejercicio adecuado de sus funciones de director.
4. Que no haya infringido alguna de las obligaciones o prohibiciones que este Código le impone.

Los candidatos deben cumplir con los requisitos dispuestos por dicha normatividad, adicionalmente deberán observar el régimen de inhabilidades e incompatibilidades dispuesto en la Ley.

Como mínimo los miembros deben rendir una declaración jurada, en donde conste su firma debidamente autenticada por Notario Público, para verificar el cumplimiento de los requisitos, tal y como está establecido en el artículo 6 del “Reglamento de Gobierno Corporativo” emitido por el CONASSIF.

---

## 5. Requisitos de Directores

Dentro de los requisitos que establece la Sociedad para cada uno de los Directores que conforman la Junta Directiva se encuentran los siguientes:

- Personas con reconocida honorabilidad o solvencia moral.
- Contar con amplia experiencia en materia empresarial o administrativa.
- Contar con estudios universitarios afines a la actividad financiera, preferiblemente mínimo con Bachillerato universitario.
- Contar con capacidad y objetividad para ejercer sus funciones con independencia.
- Contar con el tiempo disponible en donde se le permita la participación de al menos un 70% para en las sesiones del gobierno.

## 6. Incompatibilidades e incapacidades. (No podrán ser miembros de Junta Directiva)

- Personas que se dediquen por cuenta propia o ajena a una actividad afín al giro principal del negocio de la compañía.
- Personas que hayan sido condenadas por sentencia firme definitiva en la vía penal o ejecutiva por cobro de créditos propios no satisfechos, o que hayan sido declarados en estado de quiebra e insolvencia, durante el año anterior a su nombramiento.
- Ejecutivos o empleados de la misma compañía (aquellos que no cuenten con participación en el Capital Social).
- Personas que hayan sido suspendidas, separadas o inhabilitadas para ocupar cargos administrativos o de dirección en entidades reguladas o supervisadas.
- Personas que se les haya comprobado judicialmente la participación en actividades relacionadas con el narcotráfico, delitos conexos y con el lavado de activos.

## **7. Causales de cesación del cargo**

- Deje de cumplir alguna de las condiciones personales requeridas para ser miembro de la Junta Directiva.
- Cumpla alguna de las incompatibilidades e incapacidades que lo imposibiliten para ser miembro de Junta Directiva.
- Por declaratoria de incapacidad o de ausencia.
- Por incumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional o entres reguladores.
- A criterio de la Asamblea de Accionistas de la compañía.

## **8. Otros requisitos, condiciones y procedimientos que se aplican para el nombramiento actuación y reposición de los miembros del órgano directivo**

Los miembros de Junta Directiva no podrán ejercer el puesto de Gerente General en la entidad.

## **9. Reuniones**

La Junta Directiva se reunirá ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando la convoque el Presidente, o en su defecto cualquier otros dos miembros en forma conjunta, por medio de carta certificada u otro medio que compruebe la convocatoria con tres días de anticipación, cuando menos.

Las reuniones serán en el domicilio social y habrá quórum con dos de sus miembros. Las resoluciones se tomarán por mayoría relativa y en caso de empate decidirá quien preside.

Las vacantes temporales serán llenadas por acuerdo de los miembros de la Junta Directiva, y las definitivas lo serán por acuerdo de la Asamblea de socios.

## **10. Rotación de los Directores**

Debe haber elección de Directorio donde todos sus miembros sean susceptibles de ser renovados.

---

Debe existir un proceso formal y transparente para el nombramiento de los miembros de la mesa directiva.

Seguros Desyfin manifiesta su interés de poseer una clara política acerca de la elección y rotación de los directores, por tanto propone la renovación cada 10 años de la Junta Directiva, siempre respetando la posibilidad de que un grupo de accionistas - que posea más del 10% de las acciones con derecho a voto - pueda solicitar la renovación de la Junta Directiva.

## **11. Del Fiscal**

La vigilancia de la Sociedad estará a cargo de un fiscal socio o no, nombrado por la Asamblea de accionistas.

No podrán ser nombrados para el puesto de Fiscal:

1. Quienes conforme a la Ley, estén inhabilitados para ejercer el comercio.
2. Los que desempeñen otro cargo en la sociedad.
3. Los cónyuges de los administradores y sus parientes consanguíneos y afines hasta el segundo grado.
4. Lo anterior de conformidad con el artículo 196 del Código de Comercio.

### **11.1. Obligaciones del Fiscal**

Dentro de las obligaciones del fiscal en la Junta Directiva se encuentran:

1. Comprobar que en la Sociedad se hace un balance mensual de situación.
2. Comprobar que se llevan actas de las reuniones de Junta Directiva y de las Asambleas de Accionistas.
3. Vigilar el cumplimiento de las resoluciones tomadas en las Asambleas de Accionistas.
4. Revisar el Balance anual y examinar las cuentas y Estados de Resultados al cierre de cada ejercicio fiscal.
5. Convocar a Asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas en caso de omisión de los administradores.
6. Someter a la Junta Directiva sus observaciones y recomendaciones con relación a los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus atribuciones,

---

por lo menos dos veces al año. Será obligación del consejo someter al conocimiento de la Asamblea general ordinaria los respectivos informes.

7. Asistir a las sesiones de la Junta Directiva con motivo de la presentación y discusión de sus informes, con voz pero sin voto.
8. Asistir a las Asambleas de accionistas, para informar verbalmente o por escrito de sus gestiones y actividades.
9. Vigilar ilimitadamente y en cualquier tiempo, las operaciones de la Sociedad, para lo cual tendrán libre acceso a libros y papeles emitidos por la entidad, así como a las existencias en caja.
10. Recibir e investigar las quejas formuladas por cualquier accionista e informar a la Junta sobre ellas; y
11. Las demás que consigne la escritura social.

#### **CAPÍTULO IV. Comités de Apoyo**

La Junta Directiva adoptará reglamentos que establezcan formalmente los objetivos, delegación formal de funciones, normas de funcionamiento y requerimientos de información de los comités de Junta que se establezcan dentro de la estructura general de Gobierno Corporativo de Seguros Desyfin.

Además de los miembros que sean parte de la Junta Directiva y los responsables de los temas en la alta gerencia, los comités de Junta contarán con el apoyo de miembros con competencias especializadas en los temas objeto de cada grupo de trabajo. Dichos miembros serán designados por la Junta Directiva.

La Junta Directiva se apoyará en el funcionamiento de Comités de apoyo que supervisen:

- El Direccionamiento estratégico y la generación de valor de largo plazo.
- La administración preventiva de riesgo.
- La auditoría y prácticas de control interno.
- El desarrollo de recursos humanos, la cultura organizacional y el cumplimiento de estándares éticos y legales al interior de la compañía.

---

## 1. Comité de Cumplimiento

En acatamiento al nuevo acuerdo SUGEF 12-10 Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante el artículo 12 del acta de la sesión 893-2010, celebrada el 3 de diciembre del 2010, publicada en el diario oficial “La Gaceta” N° 248, del 22 de diciembre del 2010, la Sociedad Agencia de Seguros Desyfin solicita a la SUGESE mediante nota SM 06-2011 del 21 de enero de 2011, la revisión específica, según lo establece el artículo No. 1 del Capítulo “objeto y ámbito de aplicación” así como el Transitorio II, con el fin de ajustar los requisitos establecidos en esta normativa, de contar con un oficial de cumplimiento, un oficial de cumplimiento adjunto y manual de cumplimiento, así como un manual de selección y clasificación de riesgo de los clientes; para las Sociedades Agencias de Seguros.

Actualmente se mantiene un contrato de intermediación con el Instituto Nacional de Seguros, en donde esta Institución se encarga de brindar a Seguros Desyfin las pautas a seguir en la aplicación del “Formulario Conozca a su Cliente”, operaciones únicas, sospechosas o múltiples, entre otros. Al ser el ente directo regulador de Seguros Desyfin, manejan el 100% de la documentación original de los clientes.

En función de que se trabaja, según definición dada por la Ley “no por cuenta propia” sino por “cuenta de la compañía de Seguros”, siendo el Instituto Nacional de Seguros, la empresa que actualmente representa Seguros Desyfin se considera conveniente que ellos asuman esta labor.

Mediante el comunicado recibido por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), en Acuerdo SGS-A-011-2011 por medio del cual permiten a las Aseguradoras que mantienen contratos con Sociedades Agencias como parte de su canal de comercialización, presentar una solicitud debidamente justificada sobre una estructura diferenciada para el cumplimiento de la Ley 8204.

En atención a esto; la Oficialía de Cumplimiento del Instituto Nacional de Seguros mediante comunicado OC-00403-2011 del 05 de Julio del 2011, solicitaba a las Sociedades Agencias una serie de requisitos de información para solicitar la aprobación con esta estructura.

---

En respuesta a los comunicados SGS-A-011-2011 y OC-00403-2011, la Sociedad Agencia de Seguros Desyfin S.A. mediante el oficio SM-30-2011 enviado el 22 de Julio del 2011, procede a presentar los requisitos de información solicitados para el cumplimiento de los mismos.

Mediante oficio OC-00323-2012 remitido por la Oficialía del INS el día 10 de mayo del 2012, se solicitan requisitos adicionales para la aprobación de la estructura de cumplimiento diferenciada; entre ellas la creación de un Comité de Cumplimiento y determinar una persona que será el enlace entre la agencia y el Instituto Nacional de Seguros.

En acta de Junta Directiva número 15 del 14 de mayo del 2012, se aprueba la creación del Comité de Cumplimiento.

Mediante resolución OC-00485-2012 del 03 de julio del 2012, la Oficialía de Cumplimiento del Instituto Nacional de Seguros informo que la Superintendencia General de Seguros aprobó la estructura de cumplimiento diferenciada para las Sociedades Agencias que cumplieron con los requisitos para adoptar este modelo de cumplimiento. Para ello; deberá existir en las agencias de seguros un “Enlace de Cumplimiento” quien será quien funja con funciones de cumplimiento y será el enlace entre el Instituto Nacional de Seguros, la Sociedad Agencia y la Superintendencia General de Seguros.

### **1.1. Integración del Comité de Cumplimiento**

La Junta Directiva cuenta con un Comité de Cumplimiento, quien fungirá como un apoyo en las labores de cumplimiento y supervisará los requerimientos solicitados por la Oficialía del Instituto Nacional de Seguros.

El Comité de Cumplimiento está integrado por un director de la Junta Directiva, un funcionario de la administración, el enlace de cumplimiento y el Gerente General.

Dicho Comité cuenta con miembros especializados en el área administrativo-contable, con grados académicos en administración de negocios y experiencia de más de 2 años en labores relacionadas con el área de seguros.

---

Los miembros del Comité de Cumplimiento serán elegidos por un período máximo de 10 años, renovables por períodos máximos de igual duración.

### **1.2. Reuniones del Comité de Cumplimiento**

El Comité de Cumplimiento deberá reunirse por lo menos trimestralmente.

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

### **1.3. Funciones del Comité de Cumplimiento**

Dentro de las funciones que le competen al Comité de Cumplimiento están:

1. Revisión de los procedimientos, Normas, controles y recursos.
2. Reuniones periódicas cada tres meses con el fin de revisar las gestiones relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
3. En los casos que así lo requieran colaborar con el empleado designado como “enlace” ante la Oficialía de Cumplimiento del INS en los análisis de operaciones inusuales.
4. Revisión de los reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a la Oficialía de Cumplimiento del INS.
5. Establecer las políticas y procedimientos para el desarrollo de sus funciones.
6. Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, el gerente general, el Comité de Cumplimiento y el ente supervisor.
7. Conocer y analizar los resultados de los sistemas de información utilizados en la Agencia de Seguros mediante la aplicación de la Matriz de Riesgo.
8. Revisar la información de las operaciones sospechosas e inusuales para remitir la información a la Junta Directiva, manteniéndose actualizados a los cambios que hayan en la Normativa y la Guía Conozca su Cliente.
9. Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el Oficial de Cumplimiento, el enlace de cumplimiento y la Superintendencia General de Seguros.

10. Velar para que se cumpla el procedimiento de los lineamientos en la Matriz de Riesgo.
11. Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse en las funciones de los miembros de la Junta Directiva y el Comité de Cumplimiento.
12. Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Cumplimiento debe rendir un reporte anual sobre sus actividades a la Junta Directiva.

## **2. Comité de Riesgo**

La función principal del Comité de Riesgos es velar porque exista un proceso claro por medio del cual la Sociedad identifique, monitoree y controle su exposición al riesgo, basado en una eficiente administración de este.

A su vez, este Comité es el órgano responsable de tomar las medidas correctivas necesarias, con el fin de asegurar el cumplimiento con las políticas internas, las leyes y regulaciones aplicables, y de establecer los métodos apropiados de la administración del riesgo para contrarrestarlo.

### **2.1. Integración del Comité de Riesgo**

El Comité de Riesgo es un grupo integrado por miembros de la Junta Directiva, la Administración y la unidad de Riesgos de Financiera Desyfin, el cual será específicamente responsable de todos los asuntos pertinentes a detección, medición y control de los diferentes riesgos y necesidades financieras a la que se ve expuesta la entidad y sus subsidiarias.

### **2.2. Reuniones del Comité de Riesgo**

Las reuniones son ordinarias y extraordinarias. Las reuniones ordinarias se efectúan por lo menos una vez cada mes, mientras que las reuniones extraordinarias se efectúan por convocatoria del Presidente. Se realiza a nivel de Grupo contemplando subsidiarias.

---

### 2.3. Funciones del Comité de Riesgo

1. Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva en sus funciones. Entre otros aspectos que estime pertinentes, el Comité de Riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.
2. Informar a la Junta Directiva los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad. La Junta Directiva definirá la frecuencia de dichos informes.
3. Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como, definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites aprobados o excepciones a las políticas, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación. La definición de escenarios debe considerar tanto eventos originados en acciones de la propia entidad, como circunstancias de su entorno.
4. Conocer y promover procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos.
5. Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación de la Junta Directiva.
6. Proponer a la Junta Directiva, la designación de la firma auditora o el profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos, una vez verificado el cumplimiento por parte de este, de los requisitos establecidos en la normativa vigente de Administración Integral de Riesgos.
7. Las funciones y requerimientos que le establezca la Junta Directiva.

### 3. Comité de Ética

La función principal del Comité de Ética es velar porque se guarde lealtad a la empresa, realizando el ejercicio de las funciones con una conducta profesional intachable, aplicando las normas de ética y evitando cualquier situación que pudiera suscitar algún conflicto de intereses.

Así mismo, procura que las actividades que se tengan a cargo, se realicen con rectitud, imparcialidad y discreción, acatando y cumpliendo los reglamentos y

---

reformas de política interna en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados. Se realiza a nivel de Grupo contemplando subsidiarias.

### **3.1. Integración del Comité de Ética**

El Comité de Ética está conformado por el Gerente General, la Gerencia de Recursos Humanos, Gerente de Crédito, Jefe del Departamento Legal, y una persona considerada discreta y confiable dentro de la Financiera.

### **3.2. Reuniones del Comité de Ética**

El Comité de Ética debe reunirse al menos trimestralmente, en reuniones ordinarias para exponer los diferentes temas relacionados con el desempeño de los colaboradores, incumplimientos y mejoras al código de ética. Así como convocar a reuniones extraordinarias en caso de ser necesario, llevando un acta consecutiva, de todas las sesiones tanto ordinarias como extraordinarias, las cuales detallen los temas y acuerdos establecidos en dichas sesiones.

### **3.3. Funciones del Comité de Ética**

1. Divulgar y promover el Código de Ética, así como los principios éticos en él comprendidos, con el fin de concienciar a todos los Directores y colaboradores de la Financiera sobre la importancia de incorporarlos a su vida cotidiana. Para lograr este objetivo, se realizarán periódicamente actividades como seminarios, talleres, charlas, conferencias y cualquier recurso didáctico que le sea posible para el mejoramiento de la calidad de los valores en Financiera Desyfin S. A.
2. Asesorar a los Directores y colaboradores de Financiera Desyfin S. A., en lo relativo a la aplicación de este Código, atendiendo y resolviendo las consultas que los mismos manifiesten por escrito. Las consultas deberán resolverse dentro del mes siguiente a su presentación.
3. Recibir, tramitar y rendir un informe al jerarca respectivo con recomendaciones de las medidas administrativas y laborales adecuadas, ante denuncias que formulen los Directores y/o colaboradores o terceras personas, por el incumplimiento de deberes y prohibiciones de este Código.

---

## **4. Comité de Auditoría**

La función principal del Comité de Auditoría es evaluar la independencia, objetividad e integridad de la información financiera de la entidad y del sistema de gestión, así como de los controles internos establecidos.

Adicionalmente, es responsable de evaluar la calidad, la eficiencia y el funcionamiento de la auditoría externa e interna, verificar que la Administración tome las acciones correctivas necesarias sobre las deficiencias reportadas, y asegurar el cumplimiento de las políticas internas, leyes y regulaciones aplicables.

### **4.1. Integración del Comité de Auditoría**

El Comité de Auditoría es un cuerpo colegiado, de conformidad con lo señalado por la normativa vigente, tres miembros de la Junta Directiva componen el Comité de Auditoría de la sociedad, el Gerente General de Financiera y el Auditor Interno de Financiera. Se realiza a nivel de Grupo contemplando subsidiarias.

### **4.2. Reuniones del Comité de Auditoría**

El Comité de Auditoría deberá reunirse por lo menos una vez cada tres meses. Ante una situación extraordinaria, la frecuencia de las reuniones del Comité puede ser mayor. Dependiendo del tema en discusión, se puede requerir también la presencia del auditor externo o su representante.

Las decisiones acordadas en las reuniones del Comité de Auditoría deberán constar en un libro de actas u otros medios electrónicos equivalentes; estas disposiciones tendrán que ser debidamente firmadas por el presidente y el secretario como mínimo.

### **4.3. Funciones del Comité de Auditoría**

1. Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, el gerente general, la auditoría interna, la auditoría externa y los entes supervisores.
2. Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
3. Proponer a la Junta Directiva los candidatos para auditor interno.

4. Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna.
5. Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva.
6. Revisar y enviar a la Junta Directiva, los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
7. En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes.
8. Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y los entes reguladores.
9. Proponer a la Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados.
10. Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
11. Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con los auditores externos al contratarles para que realicen otros servicios para la empresa.
12. El Comité de Auditoría debe rendir un reporte trimestral sobre sus actividades a la Junta Directiva.

## **CAPÍTULO V. La Administración**

### **1. Responsabilidad y Niveles de Autoridad**

La Administración de la Sociedad es responsable de diseñar, difundir y monitorear las directrices operativas que derivan de la misión, visión, valores, principios y estrategia de negocios.

La Administración es liderada por el Gerente General y es apoyada en los niveles de negocios y de soporte que proveen liderazgo y establecen los parámetros necesarios para asegurar un ambiente de control adecuado y efectivo que apoye el cumplimiento de la estrategia y los objetivos de negocio.

Los miembros de la Administración están comprometidos con los intereses de la Sociedad. Ningún miembro de la Administración debe perseguir intereses personales con sus decisiones, ni utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que haya conocido en razón de su cargo.

---

Los niveles de autoridad con que cuenta la Administración son aquellos delegados por la Junta Directiva.

## **2. Nombramiento de la Alta Administración**

Las personas a quienes se ofrezca un alto cargo de representación deberán hacer una declaración jurada previa, veraz y completa, de sus circunstancias personales, familiares, profesionales o empresariales pertinentes, con especial indicación de:

1. Las personas o entidades que tengan, respecto a él (ella), la condición de personas vinculadas.
2. Aquellas circunstancias que pudieran implicar causa de incompatibilidad de acuerdo con las leyes, los estatutos sociales y las previsiones del presente Código, o una situación de conflicto de intereses.
3. Sus restantes obligaciones profesionales, por si pudieran interferir con la dedicación exigida al cargo.
4. Las causas penales en que aparezca como acusado o procesado.
5. Cualquier otro hecho o situación que le afecte y pueda resultar relevante para su actuación como Alto Cargo del Sistema.

La Alta Administración tiene la obligación de mantener permanentemente actualizado el contenido de su declaración jurada, por lo que deberá comunicar cualquier cambio relevante en su situación respecto a lo declarado en la misma, así como actualizarla periódicamente cuando sea requerido para ello por los órganos de gobierno del Sistema.

## **3. Deberes de la Administración**

Los deberes de la Administración, basados en los principios de buena fe, lealtad y diligencia son los siguientes:

1. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo de la misión y visión.
2. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
3. Velar para que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Auditoría Interna.

- 
4. Guardar y proteger los activos de la Sociedad.
  5. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
  6. Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
  7. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Junta Directiva o de la Asamblea General de Accionistas.

#### **4. Principales Funciones de la Administración**

Las principales funciones de la Gerencia General son:

1. Representación legal.
2. Conducción superior de la Estrategia de la Compañía.
3. Establecimiento o cambio de Políticas Corporativas Financiero-Contable, y de Control Interno.
4. Vocero de la Sociedad para los comunicados de prensa y divulgación de información al mercado, analistas financieros, bancos de inversión y similares.
5. Difusión pública, previo acuerdo del Directorio, de asuntos críticos relacionados a la estrategia o futuro de la empresa.

### **CAPÍTULO V. Principales Políticas que rigen el Gobierno Corporativo**

#### **A. Políticas de selección, retribución, calificación y capacitación**

El objetivo de estas políticas es la alineación de los intereses a largo plazo de la Sociedad con la selección y retribución de los miembros de la Junta Directiva, las gerencias, jefaturas, miembros de comité de apoyo, auditor interno y demás funcionarios de la Sociedad.

---

## 1. Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección

Las políticas de Recursos Humanos se refieren a la forma en la que la Sociedad desea trabajar con sus miembros para alcanzar por medio de ellos los objetivos organizacionales, a la vez que cada uno logra sus objetivos individuales.

La plana gerencial se ha preocupado por la contratación de personas idóneas para el desempeño de las diferentes labores: ejecutivas, administrativas, operativas o técnicas.

La encargada de Recursos Humanos tiene a su cargo responsabilidades como actualización de manuales de recursos humanos, reclutamiento de personal, publicación de vacantes, coordinación de eventos internos, comunicación de sugerencias a la gerencia y el personal, evaluación del riesgo laboral, así mismo integra el órgano gerencial donde da retroalimentación a los problemas del personal y busca soluciones para ser presentadas a la gerencia.

En el proceso de reclutamiento, se realiza por medio de una publicación de puestos vacantes en medios masivos como Internet, periódicos, panfletos, etc. Es importante mencionar que siempre se realiza un sondeo interno primero dándoles preferencia a los trabajadores que llenen los requisitos del puesto.

En el Proceso de Selección hay una serie de entrevistas, la Sociedad cuenta con un cuestionario, que incluye una serie de preguntas abiertas, las cuales funcionan como una guía para el desarrollo de la entrevista ya que se cuenta una flexibilidad para la inclusión de nuevas preguntas y ampliación de comentarios. Una vez hecha la entrevista se le aplica un “test” psicométrico DISC a cada candidato que se consideró apto para el puesto vacante, dicho “test” consta de preguntas cerradas con objetivo de medir la personalidad y la capacidad de trabajo en equipo.

Además se cuenta con una matriz que reúne una serie de aptitudes personales, con el fin de poder ubicar a la persona idónea en cada puesto de trabajo. Asimismo, la Sociedad contacta a las empresas en donde laboraron anteriormente las personas que están siendo consideradas para algún puesto de trabajo, con el fin de solicitar referencias personales y laborales que de un modo u otro, aseguren un alto nivel de integridad del personal y ayude a tomar la decisión de contratación.

---

Además se realizan estudios como CIC y se solicitan la hoja de delincuencia de la persona a contratar, para confirmar la integridad del personal de nuevo ingreso.

Es importante mencionar que existe un manual de recursos humanos que posee un capítulo de descripción de puestos donde se establece los requerimientos establecidos como el requisito académico mínimo y el perfil establecido de las personas para cada puesto en particular.

## **2. Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses**

### **Conflicto de intereses**

Los Directores, miembros de Comités de apoyo y empleados de la Sociedad deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse en favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familiares o su círculo de amigos y conocidos.

### **Prohibiciones ante conflicto de intereses**

En acatamiento a lo establecido en los artículos 17 y 18 de Acuerdo SUGESE 03-10 "Reglamento sobre Comercialización de Seguros" se establece lo siguiente:

"... Los agentes de seguros de la Sociedad no podrán incurrir en ninguna de las siguientes prohibiciones e incompatibilidades:

- Haber sido sancionados con la cancelación de la licencia en los últimos cinco años.
- Fungir como directores, gerentes o empleados de entidades aseguradoras, reaseguradoras o financieras, cuando formen parte del mismo grupo o conglomerado financiero de la sociedad intermediaria.
- Desarrollar actividades asociadas, directa o indirectamente, con los seguros que pueden generar conflicto de intereses, según lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento 03-10.

- 
- Haber sido condenados, en los últimos cinco años, por sentencia judicial penal firme, por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los títulos VII, VIII y XVI del libro II del Código Penal, respectivamente.
  - Estar cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.

El incurrir en las prohibiciones e incompatibilidades aquí indicadas, generará la denegatoria de la solicitud de licencia, o la revocación de la misma, según corresponda según Normativa SUGESE...”

Se considerarán actividades asociadas directa o indirectamente con los seguros, que generan conflicto de intereses, de acuerdo a lo establecido por el artículo 20, inciso c) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, las siguientes:

- Desarrollar simultáneamente las actividades de agente de seguros y de corredor de seguros.
- Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una sociedad intermediaria de seguros y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros, para otro intermediario de seguros de igual o diferente naturaleza.
- Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de una entidad aseguradora o reaseguradora y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros.
- Desarrollar la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros para una sociedad intermediaria de seguros y ser accionista, empleado o auxiliar externo de otra sociedad intermediaria de seguros de igual o distinta naturaleza, de una entidad aseguradora o reaseguradora.
- Desarrollar la actividad de agente de seguros sin vinculación a una sociedad agencia de seguros y simultáneamente integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración

- de una sociedad intermediaria de seguros, de una entidad aseguradora o reaseguradora.
- Desarrollar la actividad de agente de seguros sin vinculación a una sociedad agencia de seguros y ser accionista, empleado o auxiliar externo de una sociedad intermediaria de seguros, de una entidad aseguradora o reaseguradora.
  - Integrar el Órgano de Dirección, ser gerente, administrador o apoderado general o generalísimo, o llevar bajo cualquier título la dirección o administración de un operador de seguros autoexpedibles, o ser accionista o empleado de él y desarrollar simultáneamente la actividad de agente de seguros o de corredor de seguros.
  - El incurrir en las causales aquí indicadas, generará la denegatoria de la solicitud de licencia, o la revocación de la misma, según corresponda, de acuerdo a la Normativa SUGESE.

### **3. Lineamientos sobre componentes de remuneración fijos**

#### **Remuneración de la Administración**

Toda Compañía debe poseer una estructura de remuneraciones de la Administración capaz de proveer incentivos correctos. Esta estructura debe estar estrechamente relacionada con la situación económica actual de la Sociedad y debe estar en correspondencia con las remuneraciones de mercado.

Las remuneraciones, tanto en forma individual como en su conjunto, deben estar alineadas con los objetivos de largo plazo de la entidad teniendo en consideración, en todo momento, la maximización de valor de la Sociedad promueven que los paquetes de remuneración de la Administración estén compuestos en parte por una remuneración variable relacionada al rendimiento.

Los salarios de los diferentes cargos en la Sociedad se fijan de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral.

La administración anual de los salarios se hace con base en directrices gubernamentales, estructura salarial y situación financiera de la empresa.

---

#### **4. Lineamientos sobre componentes de remuneración variables y su relación con el desempeño de la persona o de la entidad**

Tanto las jefaturas como las gerencias y la presidencia, realiza una evaluación del desempeño anual a todo el personal, y se evalúan aspectos como: puntualidad, asistencia, presentación personal, compromiso con sus tareas diarias, actitud empresarial, colaboración y compañerismo, manejo de la responsabilidad, esfuerzo y superación profesional, trabajo en equipo, disposición de trabajo, aportes al clima organizacional, y la capacitación tanto interna como externa que haya participado el empleado, entre otros aspectos.

Asimismo, los evaluadores pueden realizar comentarios específicos para cada persona, en donde indican los aspectos que el funcionario necesita superar así como los aspectos positivos o que ha mejorado de un periodo a otro.

Los responsables de evaluar el desempeño deberán:

- Potenciar la comunicación y cooperación con la persona evaluada.
- Realizar una medición y una comparación objetivas de las funciones que ejecuta la persona evaluada, tomando como base las tareas y responsabilidades del puesto que ocupa o el cargo que desempeña.
- Dar a conocer a los trabajadores sus puntos fuertes y sus puntos débiles, así como las áreas donde debe mejorar.
- Dar información a los trabajadores sobre las prioridades y pautas de actuación en su trabajo.
- Reforzar la sensación de equidad con el reconocimiento al trabajo bien hecho.

#### **5. Fomentar las relaciones personales con sus trabajadores**

Los colaboradores evaluados deberán:

- Desarrollar la comunicación y el conocimiento con su responsable.
- Tener realimentación de cómo percibe su trabajo.
- Definir conjuntamente con su responsable los planes de desarrollo para mejorar las competencias profesionales.

---

Es importante destacar que las evaluaciones del desempeño se realizan en ambas direcciones, es decir, de arriba hacia abajo (jefaturas y gerencias a colaboradores directos) y de abajo hacia arriba (colaboradores directos a jefaturas y gerencias).

De esta manera, se pretende lograr una retroalimentación para todos los funcionarios de la institución, buscando alcanzar el objetivo fundamental de la evaluación del desempeño, que es mejorar y ser cada vez más eficientes.

Esta evaluación se realizara una vez al año.

Lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte del cliente o proveedor en razón del trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad, según corresponda.

### **Prohibición del condicionamiento de transacciones**

Será prohibido que se establezcan condiciones de comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro. Los Directores o empleados deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas y procedimientos establecidos por la institución.

### **Regalos e Invitaciones**

Estará estrictamente prohibido que los Directores o empleados soliciten, reciban o acepten de clientes o cualquier otra persona con la que se mantenga alguna relación de negocios con la Sociedad, cualquier tipo de ventaja, recompensa, retribución o regalo en dinero o en especie, mayor al monto de un máximo de un 25% del salario mínimo de un trabajador no calificado, según lo establecido por el diario La Gaceta para el período en que se produzca el obsequio, sin autorización de un Representante Legal.

### **Regalos en dinero en efectivo**

Ningún Director o empleado aceptará en calidad de regalo por parte de los clientes, proveedores actuales o potenciales de la Sociedad, dinero en efectivo, artículos de valor o invitaciones para realizar actividades recreativas con un monto mayor al de un máximo de un 25% salario mínimo de un trabajador no calificado,

---

según lo establecido por el diario La Gaceta para el período en que se produzca el obsequio, sin autorización de un Representante Legal de tal forma que puedan comprometer su criterio comercial.

### **Regalos a funcionarios públicos**

Por ningún concepto o circunstancia se deberá ofrecer algún objeto o cosa de valor o regalo a funcionarios públicos, mayor al monto de máximo de un 25% de un salario mínimo de un trabajador no calificado, según lo establecido por el diario La Gaceta para el período en que se produzca el obsequio, sin autorización de un Representante Legal, con el propósito de influir en dicha persona para que tome o deje de tomar alguna medida oficial o para inducirla a realizar transacciones de negocios con alguno de los integrantes de la Sociedad.

### **Regalos a los familiares de los Directores o empleados**

No se aceptará que algún familiar cercano a los Directores o empleados se beneficie con regalos o reciba un trato preferencial en el otorgamiento de productos o servicios a cambio de favorecer las relaciones comerciales con la Sociedad.

### **Reporte de los regalos**

Será obligación de todo el personal de Sociedad, reportar a la Gerencia o Jefe superior los objetos que se reciban en calidad de regalo.

### **Invitaciones a los Directores o empleados**

Los Directores y/o empleados podrán aceptar invitaciones a comidas para tratar asuntos de negocios de la Sociedad, siempre y cuando la persona que invite esté presente. De manera ocasional, se podrá participar en actividades recreativas como son los eventos deportivos.

### **Invitaciones o eventos que realicen los Directores y empleados**

Prohíbese que los Directores y/o empleados de la Sociedad, ofrezcan comidas o actividades recreativas, otorguen cualquier tipo de facilidad para el transporte, hospedaje y en general, efectúen la entrega en forma directa o indirecta, de cualquier artículo de valor en calidad de regalo que pueda ser calificada de

---

soborno en favor de funcionarios o autoridades para conseguir favores de índole oficial o de negocios.

**Autorizaciones requeridas para realizar eventos y registro de costas a nombre de la Sociedad**

Gerencias y Jefaturas deberán analizar si es pertinente autorizar para que los funcionarios o empleados realicen invitaciones o actividades recreativas ocasionales y permitidas en este Código. El reembolso del gasto incurrido deberá llevar un visto bueno por parte de un Gerente o Jefe Superior.

En el caso de que se presenten dudas por parte de los Directores o empleados acerca del valor del regalo o sobre la decisión de aceptar el regalo o la invitación; deberán someter la situación a consideración del superior inmediato o deberán remitirse al encargado de Recursos Humanos.

Las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad, las cuales se deben revisar y actualizar periódicamente.

La Sociedad cuenta con un Código de Ética debidamente actualizado, el cual describe los principios y normas de conducta creadas en la Sociedad y Financiera Desyfin, sobre la base de los valores institucionales en materia de ética profesional que rigen las actividades del negocio. Tiene como principal objetivo fomentar una cultura corporativa que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones de los Directores y empleados como parte integral de Sociedad. Además consagra de manera explícita los valores en materia de ética profesional, los principios, normas y políticas que se considerarán de cumplimiento obligatorio para todos sus colaboradores y cualquier otra persona que represente en forma directa o indirecta a la Sociedad. Así mismo, servirá de referencia a los ciudadanos en general, sobre el tipo de conducta corporativa que cabe esperar de los Directores y empleados de la Sociedad.

El servicio prestado por los funcionarios de la Sociedad debe estar orientado hacia la excelencia, por lo tanto debe ajustar el desempeño de sus funciones a estrictos principios éticos, entre ellos: rectitud, confianza, cortesía, espíritu de servicio, lealtad, eficiencia, responsabilidad, confidencialidad, respeto, cooperación,

---

imparcialidad, conocimiento de leyes y reglamentos, superación, creatividad y orientación al servicio ágil y oportuno.

Entre los deberes primordiales se encuentran:

- Guardar absoluta lealtad a la institución.
- Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
- Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable;
- Evitar cualquier situación que pudiera suscitar conflicto de intereses;
- Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.
- Acatar y cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes, y reformas de política interna en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados.
- Es su deber el conocer los términos de este Código de Ética y comprometerse a cumplir sus principios.

## **B. Políticas sobre la relación con clientes**

Las políticas de la relación con clientes y potenciales tienen como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad, tanto para clientes vinculados como para clientes no vinculados a la Sociedad.

Entre los principales aspectos de estas políticas se encuentran los siguientes aspectos:

### **1. Derechos de los asegurados**

El artículo 4 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros señala que todas las personas físicas o jurídicas que participen, directa o indirectamente, en la actividad aseguradora, estarán sujetas a la legislación sobre la promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor.

---

Señala además que se garantiza al consumidor de productos de seguros, el derecho a la protección de sus intereses económicos, así como el derecho a un trato equitativo y a la libertad de elección entre las distintas compañías e intermediarios aseguradores, de su preferencia con adecuados estándares de calidad, así como el derecho a recibir información adecuada y veraz, antes de cualquier contratación, acerca de las sociedades que darán cobertura efectiva a los distintos riesgos e intereses económicos asegurables o asegurados.

Otro aspecto que señala el mencionado artículo es sobre el derecho de los asegurados de recibir respuesta oportuna a todo reclamo, petición o solicitud que presenten personalmente o por medio de su representante legal, ante una entidad aseguradora, agente o sociedad agencia de seguros, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, según se defina reglamentariamente.

En todo caso, cuando corresponda el pago o la indemnización, deberá efectuarse dentro del plazo antes indicado, contado a partir de la notificación de la respuesta oportuna.

Todos los derechos enunciados en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros para el consumidor, también serán reconocidos a los beneficiarios de los contratos, en los casos en los que no sean la misma persona o personas que el consumidor.

Todo lo anterior sin perjuicio de los derechos y las garantías consagrados a favor de los consumidores en la Ley N° 7472, Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, sus reformas y demás disposiciones conexas.

## **2. Intereses de los Consumidores**

Seguros Desyfin cumple e implementa lo establecido en el artículo 5 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros relacionado con los intereses de los consumidores y el Reglamento Defensa y Protección al Consumidor de Seguros 06-13; que entre otras, se indican las siguientes disposiciones:

- Se le garantiza a los consumidores el derecho a la protección de sus intereses económicos, así como a un trato equitativo y no discriminatorio.

- 
- Se reconoce el derecho a la libertad de elección entre las aseguradoras, los intermediarios de seguros y servicios auxiliares de su preferencia con adecuados estándares de calidad.
  - Los reclamos, las solicitudes y las peticiones de contratos de seguros deberán atenderse en forma ágil y mediante resolución motivada y por escrito, entregada al interesado en la forma acordada para tal efecto.
  - La resolución de controversias sobre contratos de seguros deberá observar, en su orden, la legislación especial vigente, lo dispuesto en el Código de Comercio, el Código Civil y el resto del ordenamiento y la jurisprudencia nacional aplicable, así como los principios técnicos, los usos, las costumbres y la jurisprudencia internacional compatibles con nuestro ordenamiento; privarán las disposiciones especiales sobre las generales.

### **C. Políticas sobre la relación con proveedores**

Las políticas sobre la relación con proveedores tienen como objetivo que las contrataciones obedezcan a las necesidades de la entidad, y de los productos o servicios que ofrece, en las mejores condiciones de mercado. Estas políticas están en función a lo que establece el artículo 27 de la “Ley Reguladora del Mercado de Seguros” que establece que serán obligaciones de los proveedores de los servicios auxiliares los siguientes puntos:

- Abstenerse de prestar servicios auxiliares a entidades de seguros o reaseguros no autorizadas para realizar oferta pública o negocios de seguros en el país, o en relación con productos autorizados.
- Realizar auditorías externas libres de vicios o irregularidades sustanciales o en concordancia con la normativa vigente.
- Comunicar hechos relevantes y suministrar a la Superintendencia la información correcta, completa, dentro de los plazos y las formalidades requeridos.
- Rendir las garantías que correspondan o encontrarse inscrito en el registro cuando resulte exigible por la normativa.
- No realizar, por interpósita persona, actos dirigidos a conseguir un resultado cuya obtención directa implicaría la comisión de una infracción grave o muy grave.

- Remitir y publicar la información completa y correcta que se requiera para el público.
- Brindar asistencia y asesoramiento al asegurador o asegurado, proporcionándole información veraz y oportuna.

Para todos los casos, se tiene la obligación de no revelar ni utilizar, de manera injustificada y sin autorización de la entidad aseguradora o del asegurado, la información relacionada con estos que haya obtenido en virtud de la actividad como intermediario.

De ningún modo los proveedores están autorizados para llevar a cabo, en nombre de Seguros Desyfin, cualquier tipo de actos que puedan originar registros e informaciones inexactas e inadecuadas respecto de activos, responsabilidades o cualquier otra transacción, o que pueda violar la ley pertinente. Por tanto, en la ejecución de cualquier contrato, los proveedores comunicarán a Seguros Desyfin, a la mayor brevedad posible, cualquier información que pueda indicar conflicto de interés o desvío en la línea de conducta señalada por los principios éticos.

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

#### **D. Políticas sobre las relaciones intragrupo**

Este apartado hace referencia al Capítulo D, página 55 del Gobierno Corporativo de Financiera Desyfin.

Al formar parte Seguros Desyfin de un Grupo Financiero, las políticas de relaciones con empresas intragrupo aplican en el presente Código de Gobierno Corporativo.

Actualmente la Administración de la Financiera está en proceso de la actualización de información con base en el Anexo No. 8 del Acuerdo SUGEF 8-08 “Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros”, sobre las gestiones de conformación del Grupo Financiero, para su debida autorización por parte de la SUGEF, una vez cumplido todos los requisitos.

---

Con esta nueva Estructura Corporativa, la Financiera en conjunto con las demás subsidiarias del Grupo Financiero, están en una etapa de implementar políticas, procedimientos, procesos y las gestiones correspondientes para el funcionamiento de los órganos de control a nivel corporativo así como la Dirección y vigilancia de una Junta Directiva que vele por el adecuado cumplimiento de lo establecido en las nuevas directrices que se están formulando enfocadas en la parte de planeación estratégica, personal, sistemas de información gerencial, información financiera contable consolidada entre otros puntos.

### **E. Política sobre el trato con los accionistas, asociados o similares**

La política sobre la relación con accionistas, tiene como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad. Entre los principales aspectos que cubre esta política se encuentran:

#### **Lineamientos para el acceso a la información de la entidad y participación de los accionistas**

La mayor parte de buenas prácticas de protección a los accionistas dependen del buen ejercicio que los mismos accionistas hagan de sus derechos, por ello, podemos hablar de deberes de los accionistas. Se ha evidenciado que la mayor parte de incumplimientos de la sociedad en materia de protección a los accionistas obedece al incumplimiento inicial de los deberes de aquellos.

Cualquiera de los accionistas podrá denunciar ante la Junta de Directiva la violación o potencial vulneración de uno o varios de sus derechos como accionista. La Junta deberá tomar las medidas apropiadas para restablecer ese derecho. En caso de que el accionista no quede conforme con las medidas que se tomen la Junta deberá nombrar un comité que se encargue de solucionar el problema. Dicho comité se conformará por el número impar de miembros que la Junta considere adecuados siempre y cuando se asegure que los intereses del accionista, de la Junta y la opinión de personas externas al conflicto estén siempre presentes. El mismo procedimiento se llevará a cabo en caso de que se presente un conflicto entre cualquier asociado y la Junta Directiva

Adicionalmente todos los accionistas podrán solicitar a la Administración cualquier documento de la empresa al que quieran acceder, sin más limitaciones que las que la ley y la estrategia fijada por la Junta Directiva impongan. La Junta

---

Directiva deberá determinar con suficiente especificidad qué tipo de solicitudes podrán ser objeto de revisión.

### **Derechos de los Accionistas**

A todos los accionistas sin observancia de la participación accionaria que posean, les serán garantizados los siguientes derechos:

- a. Tienen derecho a participar en la Asamblea General de Accionistas, con voz y voto equivalente al número de acciones que posea cada accionista.
- b. Recibir en su domicilio social, la información relevante para la toma de decisiones de acuerdo con el orden del día propuesto, con al menos 15 días hábiles de anticipación a la reunión ordinaria de la Asamblea General.
- c. Examinar los libros de actas y registros de contables conforme a lo establecido en la ley.
- d. Participar de los dividendos decretados por la Asamblea General, en la proporción correspondiente a la propiedad accionaria.
- e. Negociar sus acciones con sujeción al derecho de preferencia.
- f. Formular solicitudes de información a la Junta Directiva y al Fiscal.
- g. Las demás que señalen los estatutos o la ley.

### **Conflicto de intereses con accionistas**

Las transacciones generadoras de conflicto de interés, identificadas y expuestas por cualquier miembro de la Asamblea de accionistas, deben ser aprobadas por la Junta Directiva con una mayoría calificada de al menos dos terceras partes de sus miembros.

Será competencia de la Junta Directiva el establecimiento de principios, políticas y procedimientos encaminados a detectar, prevenir o administrar los conflictos de interés que se presenten en la realización de operaciones de intermediación de Seguros Desyfin en el mercado de seguros. Dichos principios, políticas y procedimientos se encuentran consagrados en el Código de Ética, documento que es parte integral del Buen Gobierno de Seguros Desyfin.

La Asamblea de accionistas adoptará dicho Código de Ética que sea punto de referencia, entre otros temas, para el manejo de cualquier tipo de conflicto de

---

interés y cuya aplicación sea de obligatorio cumplimiento para accionistas, directores, administradores y funcionarios de la Sociedad.

Los accionistas, en desarrollo de su deber de colaboración para el logro del objeto social, estarán obligados a actuar con lealtad y en caso de encontrarse ante un posible conflicto de interés con Seguros Desyfin, deberán actuar dando prelación a los intereses que beneficien a las Empresas, antes que a sus intereses propios.

## **F. Política de revelación y acceso a la información**

Este tipo de políticas tienen como objetivo establecer una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información, tanto para los clientes de la entidad, como para accionistas, órganos reguladores y público en general.

### **Derecho de la Información**

Seguros Desyfin en cumplimiento tanto con el Reglamento de Gobierno Corporativo como de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros aplica lo establecido en el artículo 6 de dicha Ley en la cual indica que cualquier interesado tendrá derecho a obtener la información completa, técnica y veraz en materia de seguros.

En función de lo anterior toda información que sea generada y difundida por la Sociedad Agencia de Seguros Desyfin deberá cumplir con las siguientes características.

- a. Accesible: La información debe estar distribuida o estar a disposición del público.
- b. Integral y significativa: de manera que permita tener una visión global de la Sociedad Agencia de Seguros, para que las personas se formen una buena idea de las condiciones financieras y del desempeño de la Sociedad.
- c. Confiable como base para la toma de decisiones: la información debe mostrar en forma confiable aquello que supone debe representar o lo que se espera razonablemente que represente.
- d. Comparable: La información debe presentarse de conformidad con cualquier estándar y práctica, nacional e internacional, de manera que se facilite la comparación.

- 
- e. Consistente en el tiempo: De manera que permita que las tendencias relevantes sean apreciadas.

El artículo 25 de la “Ley Reguladora del Mercado de Seguros” establece en su inciso ñ) que las compañías que comercialicen seguros deben suministrar a los asegurados la información que soliciten, expresamente, en relación con los contratos en que tenga un interés directo legítimo y que no corresponda a información propia del negocio.

Tal y como lo establece el artículo 54 del Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la SUGESE, Seguros Desyfin dispone de un sistema de gobierno que permite una gestión sana y prudente de la actividad. Comprende una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación de funciones, y un sistema eficaz para garantizar la transmisión de la información.

### **Canales de distribución y publicidad**

En cumplimiento con el artículo 8 del Acuerdo SUGESE 03-10 “Reglamento sobre la Comercialización de Seguros” los agentes de seguros de sociedades vinculados a agencias de seguros exclusivas, únicamente podrán intermediar seguros de la entidad aseguradora con la que la sociedad agencia de seguros mantiene exclusividad.

Con respecto a la publicidad de los productos el inciso h) del artículo 26 de la “Ley Reguladora del Mercado de Seguros” establece que se debe realizar la publicidad con información veraz, de manera que no resulte ambigua ni engañosa para el consumidor, así como entregar la información a la que se refieren los artículos 4 de esta Ley.

### **Confidencialidad de la Información**

Con base en lo establecido en el artículo 9 inciso n) del Acuerdo SUGESE 03-10, los agentes de seguros y las sociedades agencias de seguros tienen la obligación de guardar absoluta confidencialidad sobre la información que obtengan de la aseguradora y de los asegurados, en virtud de sus funciones como intermediarios de seguros. Dicha información únicamente puede utilizarse para los fines con que ha sido recabada y su revelación a terceros o utilización para

---

propósitos diversos para los que fue obtenida, solamente será posible por autorización del titular, requerimiento de una autoridad judicial o de la Superintendencia.

También, es confidencial la información, relacionada con cualquiera de las actividades del INS, calificada por este como secreto industrial, comercial o económico, cuando por motivos estratégicos, comerciales y de competencia no resulte conveniente su divulgación a terceros. Este tipo de información solo deberá ser divulgada cuando lo considere conveniente la administración, o cuando alguna autoridad legalmente competente así lo solicite.

Aunado a lo anterior, el inciso c) del artículo 26 de la “Ley Reguladora del Mercado de Seguros” establece que es obligación del Intermediario de seguros en el caso la Sociedad Agencia de Seguros Desyfin abstenerse de revelar o utilizar, en su beneficio o de un tercero, la información propiedad de la entidad aseguradora, que en virtud de la actividad como intermediario haya obtenido.

La información de carácter confidencial que el consumidor brinde a la entidad aseguradora, al intermediario o al proveedor de servicios auxiliares, en relación con un contrato de seguros, deberá tratarse como tal. El uso no autorizado de la información, que provoque algún daño o perjuicio al consumidor, deberá ser resarcido por el responsable, sin perjuicio de cualquier otra acción legal que corresponda.

### **VIII. Régimen sancionatorio**

El capítulo III de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros establece claramente las principales faltas a las que pueden ser sancionados los intermediarios de seguros.

Las medidas precautorias y las sanciones administrativas correspondientes a las infracciones previstas en esta Ley, serán impuestas por el superintendente. Contra dichos actos cabrá el recurso de revocatoria y apelación en el plazo de tres días hábiles.

---

**A. Tipos de faltas****Infracciones Graves**

Incurrirá en una infracción grave el intermediario que incumpla cualquiera de las siguientes obligaciones:

- a. Mantener a disposición del público muestras actualizadas de las pólizas suministradas por la entidad aseguradora.
- b. Mantener abierta, como mínimo, una oficina de atención al público.
- c. Brindar asistencia y asesoramiento al asegurado o potencial asegurado, proporcionándole información veraz y oportuna en relación con las pólizas, en particular sobre las condiciones de los riesgos asegurados, el monto cubierto, la vigencia del contrato y las normas, así como los procedimientos aplicables en caso de siniestro. Ajustarse a las tarifas y condiciones definidas por la entidad aseguradora, no ofrecer a sus clientes otras distintas ni cobrar a los asegurados por sus servicios de intermediación cualquier tipo de remuneración no autorizada.
- d. Entregar al asegurado, dentro de los plazos establecidos, la póliza o los documentos exigidos en la normativa.
- e. Trasladar los dineros y valores recaudados a nombre del asegurador dentro de los plazos y las condiciones fijados en los respectivos contratos, a efecto de no causar perjuicio a los asegurados.

**Infracciones muy graves**

Incurrirá en una infracción muy grave el intermediario que incumpla cualquiera de las siguientes obligaciones.

- a. Acatar los reglamentos y las disposiciones del Consejo Nacional y la Superintendencia.
- b. Realizar oferta pública o negocios de seguros exclusivamente en relación con seguros o entidades aseguradoras y reaseguradoras autorizados.
- c. Abstenerse de revelar o utilizar, en su beneficio o de un tercero, la información propiedad de la entidad aseguradora, que en virtud de la actividad como intermediario haya obtenido.
- d. Preservar libres de cualquier alteración las fórmulas y los demás documentos que complementen las solicitudes de seguro, así como la información

---

consignada en ellos, salvo autorización en ese sentido, y consignar únicamente información exacta y correcta acerca de las condiciones del riesgo.

- e. Brindar sus servicios de intermediación sin recibir, de parte del asegurado, remuneración alguna no autorizada.
- f. Brindar, en forma inmediata, ante el requerimiento de la entidad aseguradora, la documentación o información relacionada con los negocios de la aseguradora.
- g. Revelar, en forma inmediata, hechos relevantes y suministrar a la Superintendencia la información correcta, completa y en los plazos y las formalidades requeridos.
- h. Realizar la publicidad con información veraz y correcta, y entregar la información referida en el artículo 4 de la presente Ley.
- i. En el caso de las personas jurídicas, realizar intermediación de seguros exclusivamente por medio de personas físicas que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes.
- j. Informar a los clientes, en el caso de los agentes y las sociedades agencias de seguros, si actúan en nombre de la entidad aseguradora y por cuenta de ella, o solamente por cuenta de esta última.
- k. En los casos de agentes de seguros y las sociedades agencias de seguros, representar únicamente a una aseguradora en relación con la intermediación de líneas de seguros que compitan entre sí.
- l. En los casos de agentes de seguros y sociedades agencias, abstenerse de promover el cambio de entidad aseguradora en todo o en parte de la cartera de los contratos de seguros que se hayan celebrado con su intermediación. Igualmente, abstenerse de llevar a cabo, sin consentimiento de la entidad aseguradora que representan, actos de disposición sobre su posición intermediadora en dicha cartera, por cuanto la cartera se considera propiedad de la aseguradora.
- m. En el caso de sociedades corredoras de seguros y sus corredores, asesorar con imparcialidad a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciendo la cobertura más conveniente a sus necesidades e intereses.
- n. En los casos de sociedades corredoras, mantener las garantías o la cobertura de responsabilidad civil que exija el reglamento para responder por sus actuaciones como intermediario de seguros y las de sus corredores acreditados.

- 
- o. Abstenerse de realizar, por interpósita persona, actos dirigidos a conseguir un resultado cuya obtención directa implicaría la comisión de una infracción grave o muy grave.

## **B. Sanciones por tipo de Falta**

Por cada infracción grave en que incurran los intermediarios de seguros, se impondrá alguna de las siguientes sanciones:

- a) Multa hasta de doscientas veces el salario base.
- b) Suspensión de la autorización para operar, la licencia o el registro, hasta por dos años.

Por cada infracción muy grave en que incurran los intermediarios de seguros, se impondrá alguna de las siguientes sanciones:

- a) Multa hasta de cuatrocientas veces el salario base.
- b) Cancelación de la licencia o el registro, que puede ir desde dos años hasta cinco años.

Las sanciones serán definidas según los criterios de graduación de la sanción establecida en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y será pública. La Superintendencia definirá los medios y formatos de dicha publicación, la cual deberá realizarse en forma inmediata a partir de la firmeza de la sanción.

## **C. Sanciones adicionales**

Cuando, al sancionar a la intermediaria por parte de la Superintendencia, se determine la responsabilidad culposa o dolosa de un directivo, personero o empleado de una de esas entidades, independientemente de las demás sanciones aplicables, a la persona física responsable se le impondrá una de las siguientes sanciones:

En caso de hechos culposos:

- a) Amonestación pública que, por cuenta del infractor, se publicará en uno de los diarios de mayor circulación nacional. Las certificaciones emitidas por el superintendente en las que se haga constar el costo de la

---

publicación de las amonestaciones que se lleguen a imponer, tendrán el carácter de título ejecutivo.

b) Multa de cincuenta veces el salario base.

En caso de actuaciones dolosas:

- 1) Multa comprendida entre cincuenta y cien veces el salario base.
- 2) Inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en entidades sujetas a la supervisión de las superintendencias de entidades financieras, valores, pensiones o seguros, por un plazo hasta de cinco años.

## **IX Responsabilidad Social**

La Responsabilidad Social constituye la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva, así como también su valor agregado frente a los grupos de interés, como son sus accionistas, directores, funcionarios, asegurados y beneficiarios, proveedores y la sociedad en general.

Bajo la filosofía de los sectores de comercialización a los que pertenece Seguros Desyfin, la Ayuda Mutua, la Responsabilidad Propia, la Democracia, la Igualdad, la Equidad, y la Solidaridad, son valores que motivan la responsabilidad social.

Sumado a esto existen otros factores específicos que contribuyen al ejercicio de la responsabilidad social por parte de Seguros Desyfin como son la conciencia social, la coherencia entre el nombre, la imagen y los actos de la Comercializadora y, adicionalmente, el respeto por el marco normativo.

Desde el año 2008, Seguros Desyfin en conjunto con Financiera Desyfin, inician su Programa de Responsabilidad Social y Ambiental el cual se denomina "Números Verdes". Dicho Programa consiste en una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, donde se busca incentivar el desarrollo sostenible, producción más limpia y formación positiva mediante principios y valores orientados no solo a los colaboradores o equipo de trabajo sino también a sus accionistas, clientes, proveedores, familia de los trabajadores, la comunidad y el entorno social, entre estos el medio ambiente.

---

Dentro de las medidas que se adoptaron para este programa se encuentran:

- a. Programa para manejo y reciclaje de residuos.
- b. Programas de ahorro de energía.
- c. Creación de un Comité de Salud Ocupacional.
- d. Apoyo a escuelas y colegios de la comunidad y
- e. Dentro del análisis que se le aplica al cliente se incluyó un estudio para conocer su relación con la sociedad y el ambiente para buscar que estos apliquen mejores prácticas.

En las nuevas oficinas centrales, la Sociedad adoptó medidas ecológicas para trabajar en un ambiente en pro de la naturaleza, como un plan de acción para fomentar dicho programa. Con estas acciones ambas entidades suman a la sociedad y a la naturaleza en su lista de compromisos.

## **X Aspectos Generales del Código de Gobierno Corporativo**

### **A. Cumplimiento del Código**

Las normas contenidas en el presente Código serán de aplicación a todos los funcionarios de la Sociedad Agencia de Seguros Desyfin. En consecuencia, a su entrada en vigor:

- a. Todos los funcionarios deben tener adaptados a las recomendaciones de este Código sus estatutos, y la composición y funcionamiento de sus órganos sociales.
- b. Deben tener constituidas los Comités que se prevén en este Código.
- c. Toda la Alta Administración y Directores deben asumir expresamente las normas contenidas en este Código.
- d. Las normas de este Código se aplicarán en todo caso en los términos que sean compatibles con la legislación costarricense.
- e. Corresponde a la Junta Directiva adoptar las iniciativas y medidas necesarias para la consecución de lo previsto en los apartados anteriores.

---

## **B. Revisión y actualización del Código**

Como parte del proceso de revisión y actualización del presente Código, corresponde a la Junta Directiva:

- a. Velar por el cumplimiento y aplicación efectiva de las normas contenidas en este Código en toda la Sociedad.
- b. Mantenerlo permanentemente actualizado, con base en lo establecido en el artículo No.4 del Reglamento de Gobierno Corporativo y adoptar las medidas precisas para la difusión de sus sucesivas versiones entre las personas que deban asegurar su cumplimiento.
- c. La Junta efectuará las revisiones del texto del presente Código que resulten convenientes de acuerdo con los resultados obtenidos con su aplicación, o para su adaptación a las nuevas normas o disposiciones legales, teniendo en cuenta cuando proceda los informes y propuestas que formulen los comités de apoyo.
- d. Llevar registro de los intereses potencialmente conflictivos de miembros de los comités de apoyo y directores, y de las transacciones que los mismos realicen con valores cotizados emitidos por la Sociedad.

Corresponde además, a los Comités de apoyo velar por la aplicación efectiva de las normas de este Código en sus respectivos ámbitos de actuación. Dichos Comités deberán informar anualmente a la Junta Directiva respecto a la efectiva aplicación de los principios y normas contenidas en este Código, y de las posibles excepciones justificadas que hayan podido producirse.

## **C. Reclamos ante el incumplimiento del Código**

Toda la Administración, Directores, funcionarios en general así como los involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de Seguros Desyfin, tienen la obligación de presentar reclamaciones, cuando consideren que ha habido incumplimiento del presente Manual de Gobierno Corporativo, ante el Comité de Auditoría.

Para estos efectos, el Comité de Auditoría estará a cargo de la coordinación del cumplimiento de este Manual, así como recepción de todas las reclamaciones y del trámite para su resolución. Lo anterior, sin perjuicio de que dicho órgano pueda

---

apoyarse en otros directores y funcionarios con responsabilidades de dirección de personal.

Una vez recibida la reclamación por parte del Comité, éste se encargará de realizar una investigación y evaluación de la situación para darle el trámite que corresponda, y presentar una recomendación de resolución frente al caso a la Presidencia.

#### **D. Sanciones de incumplimiento**

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente manual, en el Código de Ética y todas las disposiciones incluidas en los estatutos de la compañía, acarreará, para el administrador, director o funcionario que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, principalmente las establecidas en el Código de ética.

#### **E. Reporte anual del cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo**

Corresponde a una revisión específica y un reporte con base en el formato establecido en el anexo No. 1 del “Reglamento del Gobierno Corporativo emitido por el CONASSIF” con corte al 31 de diciembre de cada año, por parte de Seguros Desyfin sobre el cumplimiento o no de los elementos del Código de Gobierno Corporativo que fueron adoptados. En el caso de los elementos que no han sido adoptados, se requiere que los involucrados se refieran brevemente a la razón por la cual no adopta dicho elemento. El hecho de que no se cumpla con algunas de las prácticas adoptadas por Seguros Desyfin, no implica automáticamente un hecho negativo o un incumplimiento, pues se reconoce que pueden presentarse circunstancias particulares que justifiquen esta situación.

En los casos donde hay incumplimiento, la Sociedad deberá explicar en el reporte de cumplimiento los motivos que originaron la situación. El informe, con base en lo establecido en el artículo 19 del “Reglamento de Gobierno Corporativo” emitido por el CONASSIF deberá ser publicado como máximo el último día hábil del mes de marzo de cada año.

Este informe anual deberá entregarse a los accionistas a más tardar para la fecha de la Asamblea Anual. Cuando Seguros Desyfin prepare una Memoria anual, este informe podrá formar parte de ésta mediante una sección separada, siempre y

cuando dicho documento, sea entregado a los socios antes o durante la Asamblea Anual.

#### **F. Vigencia del Código**

El presente Manual de Gobierno Corporativo comenzará a regir a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva. Cualquier enmienda, cambio o modificación que se haga al presente Manual, previa aprobación de la Junta Directiva, será publicada en la página web de Desyfin, en donde la versión actualizada de este Manual, estará permanentemente disponible para la consulta pública.