



# **MUTUAL SEGUROS SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS S.A**

## **Código de Gobierno Corporativo**

**Ficha de datos**

Hecho por: LAV/JSG

Aprobado por: Junta Directiva

Fecha última actualización: 21/03/2014

## **INDICE**

|  |    |
|--|----|
| Capítulo I. Aspectos Generales .....                       | 3  |
| Capítulo II. Junta Directiva .....                         | 3  |
| Capítulo III. Relación con los accionistas.....            | 7  |
| Capítulo IV. Relación con clientes.....                    | 9  |
| Capítulo V. Relación con los proveedores.....              | 15 |
| Capítulo VI. Administración del capital humano .....       | 18 |
| Capítulo VII. Fluidez e integridad de la información ..... | 24 |
| Capítulo VIII. Cumplimiento de la ley .....                | 25 |
| Capítulo IX. Régimen sancionatorio.....                    | 26 |
| Capítulo X. Disposiciones finales .....                    | 28 |

**MUTUAL SEGUROS SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS S.A**  
**Código de Gobierno Corporativo**

**Capítulo I. Aspectos Generales**

**Artículo 1. Gobierno corporativo**

Mutual Seguros se registrará en lo general por el Código de Gobierno Corporativo emitido por el socio controlador Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda, y en lo específico por lo contenido en este manual

**Artículo 2. Alcances del Código de Gobierno Corporativo**

Este código incluye el marco normativo en lo referente a Junta Directiva, trato con los accionistas, relación con clientes, relación con proveedores, administración del capital humano, fluidez e integridad de la información y cumplimiento de la ley.

**Capítulo II. Junta Directiva**

**Artículo 3. Integración**

La Junta Directiva de Mutual Seguros estará integrada al menos por seis miembros que ocuparán los puestos de Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero, Vocal 1 Vocal 2 más un fiscal.

Los accionistas de la entidad siempre deberán ser representados al menos por un miembro de la Junta Directiva y al menos uno de los miembros no podrá ser representante de los accionistas.

**Artículo 4. Idoneidad**

Para que una persona pueda ser nombrada miembro de la Junta Directiva de la entidad deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano costarricense, mayor de 18 años.
- b) Poseer título universitario en una carrera de Administración de negocios o experiencia equivalente demostrable al menos durante cinco años.
- c) Tener disponibilidad de horario para atender las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias que sean necesarias.

- d) Rendir una DECLARACION JURADA, autenticada por un notario público donde consta que cumplen los requisitos establecidos para su nombramiento.

#### **Artículo 5. Incompatibilidades y prohibiciones**

Los miembros de Junta Directiva no podrán incurrir en ninguna de las siguientes prohibiciones o incompatibilidades.

- a) Fungir como director, gerente o empleado de entidades aseguradoras, reaseguradoras e intermediarios
- b) Ser agente o corredor de seguros acreditado y activo o laborar como tal para Mutual Seguros o para algún otro intermediario o Aseguradora
- c) Haber sido condenado 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.
- d) Estar cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.

#### **Artículo 6. Proceso de nombramiento**

El nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se regirá por las disposiciones contenidas en la cláusula novena del pacto social de MUTUAL SEGUROS y seguirá el siguiente procedimiento de acuerdo a su correspondiente circunstancia.

##### **Vencimiento del plazo:**

- a) Según lo establece el pacto social, los directivos duraran en sus cargos por el plazo de dos años y podrían ser reelegidos indefinidamente.
- b) La reelección del directivo cuyo plazo ha vencido debe ser acordada por mayoría en la Asamblea de Socios, para ello el Presidente en Asamblea Ordinaria anunciará las posiciones vacantes como resultado del vencimiento y los socios podrían postular la reelección.
- c) El directivo postulado tendrá que manifestar su deseo de continuar como miembro de la Junta Directiva.
- d) La Asamblea procederá con el nombramiento mediante voto que podrá ser abierto o cerrado a elección de los socios.

##### **Nombramiento de directivo nuevo:**

En caso que no opere la reelección el procedimiento para el nombramiento de un nuevo director es el siguiente:

- a) El Presidente de la Junta Directiva convocará una Asamblea General Extraordinaria de Accionistas cuya agenda única será el nombramiento del directivo cesante.
- b) El Presidente anunciará en la asamblea la plaza vacante dando lectura a los requisitos establecidos en el perfil de director para la Junta de Mutual Seguros S.A.
- c) Los accionistas presentes postularán candidatos y aportarán las credenciales correspondientes que comprueben el cumplimiento del perfil de directivo.
- d) Se procederá a realizar una votación secreta.
- e) Se nombrará un jurado conformado como mínimo por tres personas participantes de la asamblea
- f) Se cuentan los votos
- g) Se da a conocer el resultado
- h) Se le solicita al candidato su aceptación ante la Asamblea General
- i) Se protocoliza el acta y se inscribe el nombramiento en el Registro Público por parte del Notario designado.

#### **Nombramiento en sustitución de directivo:**

Para el caso de nombramiento de un director en sustitución del titular. Operará el mismo procedimiento del caso de nombramiento de directivo nuevo, únicamente que se establece y consta en el acta respectiva que el plazo de dicho nombramiento será por el restante plazo que le queda al directivo saliente.

#### **Artículo 7. Proceso de remoción de directivos**

Según lo señala la cláusula novena del Pacto Social, el nombramiento de un directivo puede ser revocado en cualquier momento mediante acuerdo adoptado por mayoría en Asamblea de Socios.

Para la remoción de un directivo se procederá de la siguiente forma:

- a) El Presidente de la Junta Directiva u otro directivo solicitará la remoción de un directivo por escrito en una sesión ordinaria o extraordinaria de Junta Directiva por escrito indicando como mínimo:
  1. Nombre del director
  2. Cargo que ocupa
  3. Descripción de los cargos o incompatibilidades que lo desacreditan para continuar con su cargo
  4. Pruebas escritas
- b) La Junta Directiva examinará el contenido del documento presentado y valorará la situación.

- c) Si se determina que la remoción procede se convocará a una Asamblea General Extraordinaria para conocer la situación, tomar el acuerdo de destitución y nombrar el sustituto, nombramiento que se regirá por el procedimiento descrito en el apartado “nombramiento en sustitución de directivo”.

## **Artículo 8. Funciones**

Serán funciones de la Junta Directiva, como mínimo las siguientes:

1. Aprobar y examinar la Misión y Visión de la sociedad, presupuesto y políticas laborales.
2. Nominar, nombrar, remover y controlar a la Gerencia de la entidad.
3. Analizar los informes que remitan los entes supervisores y auditoría externa
4. Designar a los auditores internos.
5. Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna y solicitar la incorporación de los estudios que consideren necesarios.
6. Dar seguimiento a los informes de auditoría interna relacionados con la atención por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.
7. Aprobar políticas relacionadas con los temas de Gobierno corporativo, confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno.
8. Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores, sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad.
9. Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo.
10. Comunicar a la Asamblea General de Accionistas el Código de Gobierno Corporativo adoptado.
11. Velar por que el Código de Gobierno Corporativo de la entidad sea del conocimiento de todos los funcionarios.
12. Designar un miembro de Junta y en ausencia de este autorizar a la Gerencia General como únicos autorizados para rendir declaraciones a la prensa.

13. Analizar los estados financieros de la entidad y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a la superintendencia correspondiente.

#### **Artículo 9. Razonabilidad de la información financiera y el control interno**

La Junta Directiva es responsable de que la información financiera de la entidad sea razonable y el presidente deberá rendir una declaración jurada sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno y la misma deberá presentarse a la superintendencia correspondiente junto con los estados financieros auditados.(Anexo 1)

#### **Artículo 10. Frecuencia de las reuniones**

Para poder cumplir adecuadamente con sus funciones, la Junta Directiva deberá reunirse al menos una vez al mes, estableciendo un horario a conveniencia de los miembros.

#### **Artículo 11. Control**

Será responsabilidad del secretario de la Junta Directiva llevar un control sobre el cumplimiento de las funciones que le atañen al órgano directivo, para este fin se utilizará el formato que se adjunta como anexo 2.

Adicionalmente, cada miembro deberá firmar un control de asistencia a cada sesión de Junta Directiva, en caso de no poder asistir deberá justificar su ausencia.

### **Capítulo III. Relación con los accionistas**

#### **Artículo 12 Características**

Uno de los objetivos estratégicos de Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros S.A. consiste en satisfacer las expectativas de sus socios accionistas con los resultados del negocio donde ellos ha aportado su capital, no solamente desde la perspectiva del dividendo generado al finalizar un periodo contable, sino que va más allá contemplando el crecimiento, consolidación e imagen del negocio.

La política de información y relaciones con los accionistas de Mutual Seguros se fundamenta en criterios de transparencia, veracidad, inmediatez y simetría en la difusión de la información, para ello se adopta la siguiente estructura normativa:

#### **Artículo 13: Disponibilidad de la información**

Mutual Seguros esta obligada a mantener a disposición de sus accionistas toda la información clara, veraz, adecuada, actualizada y útil de forma tal que éstos se garanticen una imagen fiel de la Sociedad Corredora.

#### **Artículo 14: Calidad de la información**

La información proporcionada a los accionistas en general se realizará siempre de conformidad con lo previsto en la ley reguladora del mercado de seguros N° 8653, sus reglamentos, y las disposiciones normativas vigentes en materia contable.

#### **Artículo 15: Responsabilidad de la Junta Directiva**

Es competencia de la Junta Directiva de Mutual Seguros, la gestión y supervisión de más alto nivel de sus relaciones con los socios accionistas así como la tutela de sus derechos e intereses en el marco de las operaciones desarrolladas por ésta. Las relaciones con los accionistas estarán conceptualizadas en los siguientes principios básicos

1. Transparencia y veracidad de la información facilitada a los accionistas
2. Igualdad de trato en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos en relación con Mutual Seguros Sociedad Corredora.
3. Protección de los derechos de todos los accionistas
4. Facilitación de medios y canales para que todos los accionistas se encuentren informados permanentemente de las operaciones y resultados de la actividad de Mutual Seguros, y de igual forma facilitar el acceso de los socios para que estos formulen propuestas en relación con su gestión..

#### **Artículo 16: Derechos de los accionistas**

El contenido de estas políticas no limita ninguno de los derechos que en virtud de la ley y los Estatutos Sociales corresponden a los accionistas de Mutual Seguros. Derechos cuyo ejercicio, Mutual Seguros se compromete a respetar, facilitar y proteger en todo momento.

#### **Artículo 17: Canales de información**

Se establece como canal oficial de toda la información que reciban los accionistas, en primera instancia los informes generados por la Gerencia General y presentados periódicamente a la Junta Directiva. También serán considerados como canal oficial la información publicada en la página Web corporativa [www.mutualalajuela.com](http://www.mutualalajuela.com)

Adicionalmente y en el momento que sea requerido los accionistas pueden realizar consultas dirigidas a la Gerencia de Mutual Seguros y ésta obligada a su debida y oportuna atención.

### **Artículo 18: Asamblea General Ordinaria.**

De conformidad con la cláusula octava de los estatutos de Mutual Seguros se celebrará anualmente una ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA de accionistas donde se conocerán como puntos de agenda: un informe de la Presidencia de la Junta Directiva sobre los resultados generados durante el periodo fiscal, un informe de la tesorería sobre el manejo financiero de la empresa, un informe del fiscal sobre el cumplimiento de los principios de control interno básicos, el informe de Gobierno Corporativo y el informe del despacho de auditores externos que contiene el dictamen de los Estados Financieros.

### **Artículo 19: Asamblea General Extraordinaria**

Los socios accionistas que así lo demanden podrán solicitar al Presidente de la Junta Directiva la convocatoria a Asamblea General extraordinaria para tratar algún tema relevante que requiera acuerdo de esta instancia.

### **Artículo 20: Conflictos de interés**

Para los efectos de la presente política se declaran como conflictos de interés las siguientes situaciones:

1. Que un socio accionista desarrolle la actividad de corredor de seguros para Mutual Seguros Sociedad corredora de Seguros
2. Que un socio accionista desarrolle la actividad de agente o corredor de seguros para una compañía aseguradora o reaseguradora u otro intermediario de seguros o funja como empleado regular, apoderado generalísimo, socio o administrador de una compañía aseguradora, reaseguradora o de otro intermediario de seguros.
3. Que un socio accionista desarrolle la actividad de agente de seguros independiente.
4. Que un socio accionista de Mutual Seguros integre un órgano director de otro intermediario de seguros o de una compañía aseguradora o reaseguradora.

## **Capítulo IV. Relación con clientes**

### **Artículo 21. Premisas**

El fundamento y la existencia de una empresa se debe a sus clientes, sus demandas el principal objetivo y su permanencia como parte de la cartera, el enfoque de trabajo que motiva todo el motor diario de su quehacer.

El presente documento pretende precisamente normar los aspectos relativos al manejo y trato con los clientes en relación con aspectos particulares como: acceso a la información, revelación, manejo de conflictos de interés, atención de reclamos y consultas y manejo de la confidencialidad. Aspectos que se regirán por las siguientes cláusulas:

#### **Artículo 22. Clientes**

Se considerará como cliente de Mutual Seguros a toda aquella persona física o jurídica, nacional o extranjera que adquiera una póliza de seguro de cualquier línea que Mutual Seguros Sociedad Corredora de Seguros esta autorizado para vender.

#### **Artículo 23: Medio para la venta de seguros**

Todo producto de seguros que vende Mutual Seguros S.A. deberá ser colocado por medio de un Corredor de Seguros debidamente acreditado para tal fin por parte de la Superintendencia General de Seguros.

#### **Artículo 24: Atención de clientes**

Los productos colocados por los corredores conformarán una cartera de clientes asignados mediante un código a dicho corredor. La atención de las necesidades que demande el cliente deberá ser dada en forma personalizada o a través de medios electrónicos en primera instancia por el corredor asignado. En caso de ausencia de éste, será atendida por su asistente o por personal administrativo de la Sociedad Corredora según sea el tema o la solicitud planteada.

#### **Artículo 25: Información para los clientes**

Como parte del proceso de venta de una póliza de seguros, los corredores deberán suministrar la siguiente información al cliente:

- a) Datos acerca de su identidad, nombre del corredor que lo está atendiendo, teléfonos fijos y celulares donde pueda localizarlo, dirección de la oficina o punto de venta donde él atiende y dirección de correo electrónico.
- b) Datos también de la Sociedad Corredora de Seguros a la cual esta adscrito como corredor, razón social, dirección, teléfonos, correo electrónicos y nombre del Gerente.
- c) Datos acerca de la Aseguradora proveedora de la línea de producto que el cliente va a adquirir así como si esta actuando a nombre y cuenta de ésta o solo por cuenta de ésta.

- d) Información amplia, clara y concreta son las condiciones generales y las condiciones particulares de las línea de seguros que está negociando con el cliente
- e) Información sobre el “contrato de Seguro”, condiciones, beneficios, obligaciones que adquiere como contratante, como por ejemplo presentaciones de información periódica, liquidaciones, informar sobre modificaciones de los bienes asegurados etc.
- f) Explicaciones sobre las cláusulas de las coberturas y exclusiones de la póliza
- g) Periodos de vigencia
- h) Formas de pago a su disposición, periodicidad y mecanismos de pago
- i) Recargos y bonificaciones vinculados al producto
- j) Procedimiento para la presentación de reclamos en caso de un siniestro
- k) Causas de extinción del contrato
- l) Derechos de desistimiento del contrato, penalidades, plazo y procedimiento
- m) Listado de proveedores auxiliares (en caso de que los hubiera) vinculados a la aseguradora proveedora de los productos.

#### **Artículo 26: Comprobante de entrega de información**

Se deberá dejar constancia de que el cliente recibió y fue enterado de todos los aspectos contenidos en el artículo 4 de este reglamento.

#### **Artículo 27: Conflictos de interés**

Se generará un conflicto de interés cuando se presten servicios en la colocación de productos de seguros o la atención de las demandas de servicios subsecuentes cuya existencia pueda menoscabar los intereses de uno o varios clientes, de clientes entre sí, o con terceros ajenos, pudiendo resultar en un beneficio ilegítimo para la Sociedad Corredora o para personas competentes

#### **Artículo 28: Identificación de conflictos de interés**

Se identificarán para los efectos de este código los siguientes conflictos de interés, sin que se interprete como una lista taxativa de ellos:

1. Que Mutual Seguros Sociedad Corredora, el corredor o un funcionario competente genere un beneficio, o evite una pérdida, a expensas del cliente.
2. Que Mutual Seguros, el corredor o un funcionario competente tenga un interés en el resultado de un servicio, la colocación de un producto en específico, distinto al propio interés del cliente.
3. Que Mutual Seguros, el corredor o funcionario competente tenga incentivos económicos, financieros o de otro tipo, para favorecer a un cliente en contraposición a otro que adquiriera el mismo producto.
4. Que Mutual Seguros, el corredor o funcionario competente perciba beneficios económicos, financieros, de servicios o cualquier otro, distinto a la comisión de venta contractualmente pactada entre las partes.
5. Que el corredor prospecte, ofrezca o negocie productos de seguros a clientes que ya forman parte de la cartera de Mutual Seguros y que hayan sido atendidos por otro corredor que conforma la fuerza de Ventas de la Sociedad Corredora.

#### **Artículo 29: Prevención de conflictos de interés**

Para efectos de prevenir la presencia de conflictos de interés y como complemento a este código Mutual Seguros Sociedad Corredora dispondrá de un Código de Ética de acatamiento obligatorio para la fuerza de ventas integrada por sus corredores de seguros y también le será aplicable a todos sus colaboradores.

#### **Artículo 30: Obligatoriedad de informar sobre posibles conflictos de interés**

Con carácter general y obligatorio, todo funcionario competente que conozca información sensible que evidencia posibilidades de generación de conflictos de interés según lo normado en este código, deberá informar tan pronto como le sea posible a la Gerencia General de Mutual Seguros S.A. tales hechos

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

La gerencia validará los antecedentes para lo cual podrá consultar con las personas involucradas y deberá conformar un expediente. El análisis para el manejo de conflictos de interés deberá procurar las siguientes consideraciones

1. En caso de un conflicto entre Mutual Seguros Sociedad Corredora y un cliente, la salvaguarda del interés será siempre del cliente.
2. En caso de conflictos entre clientes, se comunicará la situación por escrito a los afectados y se escucharán los argumentos en forma separada de ambos.

El contenido de tal argumentación será valorada en forma objetiva para no favorecer a ninguno de ellos.

3. No se deberá bajo ningún concepto, revelar a al cliente las argumentaciones y defensa planteada por el otro cliente involucrado en el conflicto.
4. La Gerencia ponderará las pruebas y definirá una resolución.
5. En caso de apelación de dicha resolución, el caso será elevado a la Junta Directiva para su resolución definitiva.

### **Artículo 32: Información confidencial**

Se define “confidencial” de acuerdo con la Real Academia Española de la Lengua como “que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas” y “confidencialidad” como la cualidad de confidencial.

### **Artículo 33: Tratamiento de la información confidencial**

Mutual Seguros Sociedad Corredora se compromete a mantener la confidencialidad y exactitud de la información personal del cliente, así como proteger dicha información de su uso contrario al autorizado, así como su pérdida, acceso no autorizado, alteración y destrucción.

Mutual Seguros Sociedad Corredora, podrá utilizar la información proporcionada por el cliente únicamente para los fines de calificación del riesgo pretendido a asegurar por lo que puede comunicarse con personal externo vinculado a dicha información para ampliar criterios de aceptación tales como: exámenes médicos, pruebas en general de salud y laboratorio, avalúos de bienes muebles e inmuebles, información sobre operaciones financieras cuya garantía corresponda a bienes muebles e inmuebles a asegurar y sobre el cual existe interés asegurable de parte del acreedor. De igual forma podrá corroborar la información contenida en los formularios “conozca a su cliente” en acatamiento del “deber de debida diligencia” exigido por la ley 8204.

### **Artículo 34: Protección de la información confidencial**

Mutual Seguros Sociedad Corredora, se compromete a disponer de mecanismos razonables para la protección de la información de los clientes, mediante procedimientos de control de acceso, y procesos tecnológicos de Seguridad Informática como FIREWALL y seguridad física en la instalaciones donde residen los servidores. Así mismo se han normado todos los aspectos relativos a las normas de seguridad de información, de conformidad con las políticas dispuestas por parte del Conglomerado Grupo Mutual Alajuela La Vivienda.

### **Artículo 35: Acuerdo de confidencialidad**

Los corredores y los funcionarios competentes se obligan y comprometen a mantener en forma confidencial toda la información de los clientes a la cual tienen acceso como consecuencia de la generación de sus tareas diarias. Para salvaguardar esta obligación, los corredores y funcionarios de Mutual Seguros Sociedad Corredora firman como parte de su proceso de contratación un “Acuerdo de Confidencialidad” declarando su responsabilidad de no divulgación de información y asumiendo las responsabilidades penales y civiles que su incumplimiento implica.

### **Artículo 36: Reclamos y consultas.**

Se definirá como “consulta” la formulación por parte del cliente de una situación de incertidumbre o duda respecto algún producto o servicio que brinde Mutual Seguros Sociedad Corredora.

Se definirá como “reclamo” la formulación de un cliente de una situación donde existe la presunción de violación o lesión de un derecho en su perjuicio por parte de Mutual Seguros, un corredor de seguros o bien un funcionario competente.

### **Artículo 37: Recepción de reclamos y consultas**

La recepción de las consultad o reclamos de clientes podrá hacerse por medio de dos vías, telefónica o por escrito. El o la encargada de recepción en el caso de la oficina central y el asistente de cada punto de venta será el responsable de escuchar el planteamiento del cliente. Si la consulta es formulada en las oficinas centrales de Mutual Seguros Sociedad Corredora, deberá atenderse por parte del Jefe de Operaciones para que este brinde la información del caso o bien dirija al cliente en el trámite o gestión que deba realizar ante la Aseguradora o ante la entidad misma para solventar su situación.

### **Artículo 38: Trámite de reclamos**

En caso de un reclamo el Jefe de Operaciones tomará nota de los acontecimientos que narre el cliente y se comprometerá a tramitar el mismo con el corredor por medio del cual el cliente adquirió el producto y comunicar a la Gerencia para el debido seguimiento.

El corredor deberá valorar la situación, comunicarse con el cliente para llegar a un arreglo o acuerdo. En caso de que no se logre llegar a un acuerdo a satisfacción del cliente, se elevará la situación a la Gerencia General para que sea solucionado el problema en esa instancia.

### **Artículo 39: Trámite de consultas**

En caso de una consulta sobre un producto plantado por un cliente sin la participación de un corredor, el Jefe de Operaciones informará en general las características de los productos que ofrecemos y asesorará al cliente colocando el producto como venta directa la cual será asignada al código de corredor de planta.

### **Artículo 40: Normativa aplicable**

Mutual Seguros Sociedad Corredora se regirá en lo concerniente a la relación con los clientes, por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros número 8653, el Reglamento para regular la comercialización de seguros emitido por la Superintendencia de Seguros (SUGESE), Reglamento de Comercialización emitido por el Instituto Nacional de Seguros y por las políticas dispuestas en este código.

## **Capítulo V. Relación con los proveedores**

### **Artículo 41: Premisas**

Toda empresa en marcha requiere de la adquisición de bienes y servicios como insumo para la ejecución de sus tareas básicas vinculadas a sus operaciones. En el caso de Mutual Seguros Sociedad Corredora las compras y contratación de bienes no son tan recurrentes pues la infraestructura de planta es pequeña, sin embargo como parte de la estructura de Gobierno Corporativo, se definen en este documento las políticas generales y específicas para dicha actividad.

### **Artículo 42: Objetivo**

El objetivo de las políticas de compras es entregar a los colaboradores los lineamientos bajo los cuales se debe ejecutar las gestiones de compra de productos y servicios, de modo que su estilo garantice objetividad, transparencia y excelencia en el proceso y además que dichos procesos sean desarrollados de forma tal que concuerden con las prácticas y valores de Mutual Seguros Sociedad Corredora.

### **Artículo 43: Responsabilidad de los funcionarios**

Será responsabilidad de los funcionarios involucrados directa o indirectamente en las actividades de compra y particularmente de los funcionarios cuyas funciones están vinculadas totalmente con esta actividad, resguardar en todo momento el buen nombre de Mutual Seguros, estableciendo y preservando relaciones adecuadas entre las partes y garantizando el uso de prácticas de compras inobjectables.

#### **Artículo 44: Buenas prácticas en el proceso de compra**

Las siguientes prácticas deben ser consideradas en toda acción de compra:

1. Considerar primero el interés de Mutual Seguros en todas las decisiones de compra, por sobre el interés particular de las áreas de trabajo o los intereses personales de los funcionarios involucrados.
2. Los funcionarios involucrados de interactuar en la adquisición de los productos y servicios para Mutual Seguros debe colocar órdenes de compras y celebrar contratos con proveedores sin incurrir en favoritismos de ninguna índole, privilegiando únicamente el interés global de la Sociedad Corredora.
3. Toda compra o acuerdo con proveedores debe estar previamente autorizada por la instancia definida en el Manual de Compras de Mutual Seguros. No se deben comprometer recursos de Mutual Seguros, ni celebrar contratos o generar órdenes de compra sin atribuciones para ello. La práctica de comprar primero y pedir autorización después no es aceptable.
4. Tampoco se podrán comprometer o adelantar dineros, sin las correspondientes garantías de fiel cumplimiento cuando corresponda.
5. Toda solicitud o decisión de compra deberá estar sustentada en principios de gastos e inversiones con criterios de austeridad, agregación de valor real y optimización del costo y gasto ético.
6. Promover una sana competencia entre proveedores para obtener el máximo valor agregado para el negocio sin perder de vista la misión de Mutual Seguros en cuanto a desarrollar relaciones con proveedores, de mutuo beneficio, de largo plazo, con altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.
7. Cumplir con los procedimientos y políticas de compra definidos en la Reglamentación de Compras aprobado por la Junta Directiva de Mutual Seguros.
8. Promover y fortalecer continuamente la transparencia, eficiencia y agilidad de los procesos de compra.

#### **Artículo 45: Conflictos de interés**

Se declara como conflicto de interés la adquisición de bienes y servicios con proveedores que tengan alguna relación patrimonial con funcionarios vinculados al proceso de compra o que se relacionen con éstos consanguíneamente o por afinidad hasta el segundo grado.

En caso de que por la especialidad o conveniencia sea necesaria la adquisición del bien o servicio por medio de un proveedor limitado por el conflicto de interés antes señalado, se elevará la situación ante la instancia superior, en este caso la gerencia, para que sea ésta la que apruebe la compra.

#### **Artículo 46: Prohibición de beneficio personal**

Ningún funcionario involucrado en la gestión de compra debe usar su autoridad o posición en Mutual Seguros para beneficio personal.

Para preservar la imagen e integridad del colaborador y de Mutual Seguros, como regla general no debe aceptar regalos o incentivos de proveedores, salvo obsequios o invitaciones de cortesía de pequeño valor intrínseco y en forma esporádica. Para aquellos casos en que se reciban regalos como viajes, estadías en hoteles lujosos u otros de alto valor, el funcionario deberá excusarse con la debida cortesía que amerite el caso.

#### **Artículo 47: Principios de actuación con los proveedores**

Se declaran los siguientes principios de actuación con los proveedores:

- 1. Relación de largo plazo y rentable:** En las decisiones de compra de Mutual Seguros prima la relación comercial y de servicio sustentable en el largo plazo y rentable tanto para Mutual Seguros como para sus proveedores por sobre el beneficio exclusivamente del corto plazo.
- 2. Cumplimiento de compromisos:** Mutual Seguros deberá honrar en tiempo y fecha los compromisos adquiridos con sus proveedores.
- 3. Transparencia y objetividad en los procesos de compra:** El proceso de compra debe garantizar absoluta transparencia en la gestión de las compras y objetividad en la toma de decisiones.
- 4. Igualdad de oportunidades a los proveedores:** Se debe garantizar la igualdad de oportunidades a todos los proveedores para que oferten sus productos o servicios a Mutual Seguros en un proceso de compra determinado.
- 5. Formalidad en las relaciones con proveedores:** La relación comercial con los proveedores debe ser siempre formal y los acuerdos deben quedar por escrito.

#### **Artículo 48: Requisitos para los proveedores**

Para ser proveedor de Mutual Seguros se requiere que la empresa y sus socios principales, muestren en forma consistente un comportamiento ético y legal intachable,

capacidad de entregar los productos y servicios en las condiciones requeridas, cumplir con los acuerdos de calidad de servicios pactados, mantener una moralidad comercial y una situación financiera adecuada, un cabal cumplimiento de sus obligaciones.

#### **Artículo 49: Acuerdo de confidencialidad**

Todo contrato que celebre Mutual Seguros con sus proveedores de productos y servicios tendrá que contener una cláusula de confidencialidad de toda aquella información que con motivo o a causa del servicio prestado, sea de conocimiento del proveedor. De igual forma la cláusula debe indicar las sanciones pecuniarias que recaen sobre el proveedor en caso de revelar información de Mutual Seguros.

#### **Artículo 50: Reglamento de compras**

Adicionalmente a lo establecido en este código, el proceso de compras debe apegarse a las disposiciones contenidas en el reglamento de compras de la entidad.

### **Capítulo VI. Administración del capital humano**

#### **Artículo 51: Premisas**

De todos los activos que posee un negocio, sin duda alguna, el capital humano representa el más valioso y el insumo que genera su crecimiento y consolidación.

La selección del recursos humano requiere de un manejo adecuado, su inducción a la empresa constituye el primer paso para su sana integración, y los lineamientos relativos a su remuneración conforman la base para amalgamar la organización.

El presente código contiene el detalle de las políticas de Mutual Seguros para la conducción adecuada de todos los elementos relativos a su capital humano, desde los elementos para su reclutamiento y selección, hasta las disposiciones relativas a toda relación que tipifica su contratación.

#### **Artículo 52: Funcionario**

Constituye funcionario regular de Mutual Seguros aquella persona física contratada para la realización de tareas específicas definidas en un manual de puestos y vinculadas a la operación de la empresa.

#### **Artículo 53: Estructura organizativa y manual de puestos**

La cantidad de funcionarios que conforman el capital humano de Mutual Seguros S.A. estará determinada por el marco de una estructura funcional adecuada al tamaño del negocio, su volumen de ventas y en consecuencia las tareas vinculadas a la actividad

desarrollada. Cada puesto esta definido en el **Manual de Puestos** aprobado por la Junta Directiva y conforma un organigrama que representa su estructura.

#### **Artículo 54: Autorización de cambios y nuevos puestos**

Los cambios en el organigrama funcional y los requerimientos de más puestos de trabajo, deberán ser aprobados por la Junta Directiva, para ello la Gerencia deberá elaborar un proyecto que justifique las nuevas plazas y la proyección que estas funciones tienen para el crecimiento y consolidación del negocio.

#### **Artículo 55: Proceso de reclutamiento y selección**

Los procesos de selección de personal estarán divididos en tres etapas: el reclutamiento, la selección y por último la inducción.

#### **Artículo 56: Reclutamiento**

El reclutamiento de funcionarios se ejecutará siguiendo los procesos descritos a continuación:

1. **Candidatos Internos:** La Gerencia en conjunto con La Dirección Financiera Comercial identificará en la organización si existe un funcionario que reúna las condiciones y el perfil para ocupar la plaza vacante y si el traslado del funcionario que así se identifique no origina problemas sustantivos en la actividad que éste realizaba anteriormente. Se dará prioridad a esta esmena buscando que la empresa brinde oportunidad de crecimiento interno.
2. **Candidatos externos:** En el caso que no se identifique un candidato apropiado se procederá a reclutar un candidato externo de conformidad con las fuentes enumeradas a continuación en orden de preferencia.
  - a) **Candidatos recomendados por el personal interno.** Esta será la primera opción debido a lo reducido de la oferta de mercado por lo especializado del área de seguros y sobre todo por los conocimientos prácticos y los cursos exigidos por parte de la Superintendencia General de Seguros para la ejecución de las labores de producción que forman parte de la rutina de procesos de aseguramiento y manejo de cartera. Otro aspecto que es importante para darle prioridad a este esquema, consiste en el conocimiento que tiene el funcionario actual de la Sociedad Corredora en cuanto al clima organizacional, los valores y principios que fundamentan nuestra operación por lo que se espera que el candidato que sea recomendado por ellos guarde el perfil que permita su acomodo en la organización.
  - b) **Base de datos de la empresa:** Corresponde a la segunda fuente de candidatos. La comercializadora recibe a través de su correo electrónico

oferta de servicios generalmente provenientes de candidatos que actualmente laboran en otros intermediarios del mercado. Esta información será conservado en un archivo de ofertas externas elegibles, el cual será revisado en el momento de requerir completar una plaza.

- c) **Anuncios a través de medios:** Esta fuente se coloca como última opción y consiste en los anuncios de prensa requiriendo personal para lo cual se identificará los requisitos y se recibirían las ofertas.

### **Artículo 57: Selección**

El proceso de selección de los candidatos será llevado a cabo mediante el siguiente procedimiento:

#### **1. PROCESO DE SELECCIÓN PRELIMINAR:**

- a. Corroboración de datos del candidato. (Validación contra bases de datos, TELETEC, DATUM, etc.)
- b. Análisis de la hoja de vida y validación de recomendaciones
- c. Valoración contra los requisitos establecidos en el manual descriptivo de puestos, esto aplica para candidatos internos y externos.

#### **2. REQUISITOS A SOLICITAR ADICIONALES A LA HOJA DE VIDA**

- a) Hoja de delincuencia
- b) Revisión de atestados y recomendaciones presentadas (se debe hacer contra el área de recursos humanos de la empresa anterior o con su jefe directo)
- c) Corroboración de experiencia
- d) Generación de una consulta a base de datos.

#### **3. ENTREVISTA:**

- a) Verificación de características del candidato: presentación personal, desenvolvimiento, personalidad etc.
- b) Negociación de la remuneración
- c) Presentación por parte de la Gerencia de la empresa, sus características así como de los valores agregados del puesto.
- d) Exposición al candidato de las tareas correspondientes al puesto concursado y verificación que ellas se encuentran dentro de la oferta de servicios y el perfil que ha presentado el candidato.
- e) Disponibilidad

La entrevista será ejecutada en forma conjunta por parte de la Gerencia y el Director Financiero Comercial y el jefe del área donde laborará el candidato.

Se identificarán como mínimo tres candidatos para la posición vacante. En caso que por la naturaleza de las funciones o especialización de las tareas no se logre reclutar al menos tres candidatos, la Gerencia valorará para las opciones que correspondan lo siguiente:

1. Cumplimiento de requisitos ( académicos y experiencia )
2. Disponibilidad
3. Si el candidato se ajusta a la remuneración de la plaza
4. Perfil y personalidad.
5. Recomendación de la Gerencia

#### **Artículo 58:**

Seleccionado el candidato, su entrada a la empresa será mediante un proceso de inducción en el que contempla los siguientes pasos:

1. **Orientación:** Consiste en la presentación al seleccionado de aspectos generales de la empresa, su historia, ubicación en el mercado, características, estructura y clima organizacional.
  - a. Se indicarán aquí los valores y principios así como las principales normas disciplinarias y horarios de trabajo y descansos para almuerzo y cafés. Esta actividad será ejecutada preferiblemente por la Gerencia General o si por razones de agenda o compromisos de ésta no es posible, corresponderá al Director Financiero Comercial.
  - b. Seguido de esta actividad el funcionario será presentado formalmente a toda la organización
2. **Presentación del puesto de trabajo:** El candidato seleccionado es llevado al sitio de trabajo y asignado los recursos materiales para la ejecución de las tareas. Así mismo deberá firmar inmediatamente la hoja de custodia de activos para control contable.
  - a. El funcionario recibirá también la hoja correspondiente a la descripción de las funciones que están contenidas en el manual de puestos de la Sociedad Corredora.
3. **Documentos de contratación:** Consiste en la acción de personal, la cual es además de la hoja de control de vacaciones.

El funcionario deberá completar también todos los requisitos para la conformación del expediente de colaborador del conglomerado según las disposiciones contenidas en la MANUAL DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVO de Ley 8204.

#### **Artículo 59: Periodo de prueba**

Todo funcionario de nuevo ingreso será sometido a un periodo de prueba de tres meses contados a partir de su nombramiento. Trascurrido este periodo se valorará el trabajo desempeñado así como el cumplimiento de la expectativa, debiéndose consultar con el jefe inmediato del funcionario contratado. Los aspectos considerados en la evaluación serán:

1. Adecuación del funcionario al puesto, tiempo de adaptación a la empresa y a su trabajo.
2. Desempeño de sus funciones
3. Integración a la empresa, sus compañeros y administración del equipo asignado para su trabajo

#### **Artículo 60: Conflictos de interés**

Se declara como conflictos de interés el nombramiento de funcionarios que tengan una relación de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad, por ello la existencia de este tipo de relaciones será causa suficiente para no proceder al nombramiento aunque el candidato posea los requisitos académicos y experiencia.

**Artículo 61:** Se declara conflicto de interés la existencia de relaciones maritales que surjan posterior al nombramiento de funcionarios, por lo que de producirse una relación de pareja entre los funcionarios de MUTUAL SEGUROS que culmine con un matrimonio, uno de los dos debe renunciar a su cargo una vez celebrada la boda.

#### **Artículo 62: Remuneración**

Todo funcionario de Mutual Seguros S.A. será incorporado a una planilla y su remuneración estará definida de conformidad con una escala de salarios aprobada por la Junta Directiva.

#### **Artículo 63: Escala de salarios**

La escala de salarios de Mutual Seguros S.A. define el monto de salario que devenga cada uno de los puestos descritos en el manual de puestos. La suma de salario asignada a cada puesto estará calculada con base al mercado para lo cual la administración analiza los datos de salarios de la industria definiendo una ubicación igual al percentil 75 como nivel mínimo de remuneración.

#### **Artículo 64: Compensación de trabajo extra**

La remuneración reconoce el salario devengado por una jornada laboral que inicia a las 8 a.m. y concluye a las 5 p.m. No será reconocido pago por concepto de tiempo extraordinario. El trabajo extra realizado por los funcionarios será compensado con tiempo posterior requerido por el funcionario.

#### **Artículo 65: Aumentos de salario**

Mutual Seguros podrá incrementar el monto de salarios devengado por los funcionarios para mantener el valor en el tiempo de su remuneración, para ello aplicará el porcentaje de aumento definido por Consejo Nacional de Salarios o el que defina el conglomerado Financiero y su vigencia entrará a regir según los disponga la Junta Directiva.

#### **Artículo 66: Reclasificación y revaloración de puestos**

Los puestos podrán ser objeto de reclasificación y revaloración, para ello la Gerencia deberá justificar ante la Junta Directiva la necesidad de replantear el monto de salario, considerando como mínimo aspectos como carga de trabajo, complejidad de las labores o razones de competitividad y mercado.

#### **Artículo 67: Aprobación de reclasificaciones y revaloraciones**

La reclasificación y revaloración de puestos se resolverán por medio de acuerdo de Junta Directiva de forma casuística y deberá justificarse por medio de un informe escrito presentado por la Gerencia.

#### **Artículo 68: Remuneraciones en especie**

Por disposición de la Junta Directiva además del salario, se podrán reconocer otras remuneraciones en especie como pago de teléfonos celulares, gasolina para vehículos, u otra siempre y cuando media una justificación de parte de la gerencia.

#### **Artículo 69: Paquete remunerativo para la Gerencia General**

El paquete remunerativo asignado a la Gerencia General de Mutual Seguros será definido mediante acuerdo por parte de la Junta Directiva y podrá estar compuesto por salario más reconocimientos económicos y bonos por cumplimientos de metas según lo defina ésta.

#### **Artículo 70: Capacitación**

Mutual Seguros Sociedad Corredora incorporará como parte de su plan estratégico una programación de capacitaciones regulares con el objetivo de mantener actualizado los

conocimientos en los aspectos técnicos vinculados al mercado de seguros así como el cumplimiento de otras leyes y normativas, todo ello en el marco de la ley 8653 Key Reguladora del Mercado de Seguros y el Reglamento de Comercialización emitido por la Superintendencia General de Seguros

#### **Artículo 71: Asignación de capacitaciones**

La capacitación será asignada de conformidad a las tareas que desempeñen los funcionarios dentro de la organización y la participación de éste tiene carácter obligatoria.

#### **Artículo 72: Becas**

Mutual Seguros Sociedad Corredora podrá otorgar becas a los funcionarios para la conclusión de estudios superiores o estudios especializados en el área de seguros. El otorgamiento de dichas becas será definido de conformidad con el Reglamento de Becas aprobado por la Junta Directiva.

#### **Artículo 73: Capacitaciones impartidas por entidades aseguradoras**

Los funcionarios de Mutual Seguros también podrán recibir capacitaciones impartidas por las aseguradoras con los alcances contenidos en los acuerdos comerciales suscritos con ellas. Los costos de estas capacitaciones correrán por cuenta de la empresa aseguradora proveedora de los seguros vendidos por Mutual Seguros Sociedad Corredora y los temas estarán vinculados con sus productos o con herramientas vinculados a los procesos operativos originados en la relación comercial.

### **Capítulo VII. Fluidez e integridad de la información**

#### **Artículo 74. Calidad de la información**

Mutual Seguros se compromete a brindar información de manera precisa, regular y oportuna, tanto de carácter financiero como no financiero.

Además se establece el compromiso de revelar toda información que se considere relevante.

#### **Artículo 75. Información relevante**

Se considerará información relevante toda aquella que implique un efecto económico significativo para la entidad o bien que implique cambios en la posición estratégica y o competitiva de la entidad, incluyendo la existencia de contingencias de tipo legal.

### **Artículo 76. Destinatarios de la información**

Serán destinatarios de la información de la entidad los socios, miembros de Junta Directiva, autoridades fiscales, entes supervisores y auditores internos y externos.

### **Artículo 77. Información financiera**

Mutual Seguros llevará la contabilidad conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera, Normativa emitida por el ente supervisor, directrices de la autoridad fiscal y cualquier otra normativa aplicable.

### **Artículo 78. Periodicidad y contenido de la información financiera**

La entidad deberá emitir estados financieros de forma mensual, y el contenido mínimo de la misma será el siguiente:

1. Balance General
2. Estado de Resultados
3. Estado de Flujos de efectivo
4. Estado de cambios en el patrimonio
5. Notas aclaratorias con información suficiente y veraz que permitan una adecuada interpretación de los datos.

Adicionalmente, al cierre del periodo fiscal la entidad someterá sus estados financieros a revisión por medio de una Auditoría externa.

### **Artículo 79. Información no financiera**

Se considerará información no financiera que debe revelarse al menos la siguiente:

1. Misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad
2. Código de Gobierno Corporativo
3. Informe anual de gobierno Corporativo
4. Nombramiento y remoción de ejecutivos clave
5. Conflictos laborales de alto impacto
6. Cambios en la estrategia de la organización

## **Capítulo VIII. Cumplimiento de la ley**

### **Artículo 80. Cumplimiento de la ley**

Mutual Seguros adopta como política el respecto en todos sus alcances a las leyes, normativas y reglamentos que constituyen el marco jurídico de la república de Costa Rica.

## **Capítulo IX. Régimen sancionatorio**

### **Artículo 81. Infracciones**

Para los efectos de este reglamento, las infracciones serán clasificadas en leves, graves y muy graves, dependiente de la naturaleza de los hechos, las consecuencias de la infracción y la existencia de circunstancias atenuantes o agravantes.

### **Artículo 82. Infracciones leves**

Se considerarán como infracciones leves las siguientes:

1. Incumplimiento de las políticas contenidas en el manual de Gobierno Corporativo de la entidad, siempre y cuando este no cause un perjuicio económico o de imagen a la empresa.
2. No informar al inmediato superior sobre el conocimiento de una infracción cometida por un compañero o miembro de Junta Directiva, esto en lo referente a las políticas contenidas en el Código de Gobierno Corporativo.

### **Artículo 83. Infracciones graves**

Serán consideradas como infracciones graves las siguientes:

1. Reiteración de una falta leve en un plazo menor o igual a tres meses.
2. Incumplimiento de las políticas contenidas en el Código de Gobierno Corporativo de la entidad, cuando la infracción ocasione un perjuicio económico o de imagen a la entidad.
3. No revelación de un conflicto de interés

### **Artículo 84. Infracciones muy graves**

Tienen consideración de infracciones muy graves las siguientes:

1. Reiteración de una falta grave en un plazo menor o igual a tres meses.
2. Incumplimiento de las políticas contenidas en el Código de Gobierno Corporativo de la entidad, cuando la infracción genere un apercibimiento o sanción por parte del ente supervisor.
3. La incorrecta utilización de los recursos de la entidad.

4. La revelación injustificada a terceros de información confidencial de clientes o proveedores, o de la misma entidad.

#### **Artículo 85. Sanciones**

Las sanciones según el tipo de infracción serán las siguientes:

##### **Para los funcionarios:**

- Infracción leve: Amonestación verbal
- Infracción grave: Apercibimiento escrito
- Infracción muy grave: Suspensión del trabajo sin goce de salario, hasta por ocho días y será analizado cada caso para determinar la aplicación o no del despido.

##### **Para los miembros de Junta Directiva**

- Infracción leve: Amonestación verbal
- Infracción grave: Apercibimiento escrito
- Infracción muy grave: Se llevará a cabo la solicitud de remoción de Directivo de conformidad con lo establecido en este reglamento.

#### **Artículo 86. Proceso sancionatorio**

Ante la ocurrencia de cualquier infracción, el jefe inmediato presentará el caso a la gerencia para su análisis, tomando conjuntamente la decisión sobre la medida disciplinaria a aplicar. Para el caso de los directivos, cualquier otro integrante del órgano director podrá llevar a Junta Directiva el caso para su análisis.

#### **Artículo 87. Plazo de aplicación**

Las sanciones por infracción leve o grave deberán aplicarse dentro de los ocho días siguientes al conocimiento del hecho por parte de los representantes patronales, mientras que las sanciones correspondientes a infracciones muy graves, deberán aplicarse en un plazo máximo de treinta días.

#### **Artículo 88. Apelación de sanciones**

Los colaboradores y directivos tendrán derecho a apelación de cualquier sanción que se les imponga, para dicho trámite contarán con tres días hábiles contados a partir del momento en que reciban la sanción y deberán presentar en forma escrita sus alegatos de descargo y pruebas que consideren convenientes.

La apelación será analizada conjuntamente por la Gerencia General y la jefatura inmediata, o bien por la Junta Directiva según corresponda y deberá darse una respuesta en un plazo de tres días hábiles contados a partir del recibo de la apelación.

Para las apelaciones que tengan que ser resueltas por Junta Directiva, el plazo de resolución corresponderá a tres días hábiles posteriores a la sesión de Junta Directiva inmediata posterior al recibido de la apelación.

#### **Artículo 89. Documentación**

Todos los documentos relacionados con infracciones o apelaciones deberán archivarse en el respectivo expediente del funcionario o directivo.

### **Capítulo X. Disposiciones finales**

#### **Artículo 90. Mantenimiento del código**

La Junta Directiva de Mutual Seguros, será la responsable de mantener actualizado el Código de Gobierno Corporativo, y deberá revisarlo al menos una vez al año.

#### **Artículo 91. Vigencia**

El presente Código de Gobierno Corporativo fue revisado, actualizado y aprobado por la Junta Directiva el 21 de febrero del 2014 en sesión ordinaria N° 237