





Código de Ética

**SEGUROS AZUL VIDA, S.A. SEGUROS DE PERSONAS
Y SEGUROS AZUL, S.A.**

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 1 DE 9	

Contenido

1. PRINCIPIOS Y VALORES DE SEGUROS AZUL	2
2. RELACIONES CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS	2
3. CONFLICTO DE INTERESES.....	4
4. NORMATIVA INTERNA PARA FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS	5
5. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE	6
6. USO EFICIENTE DE RECURSOS Y ACTIVOS	6
7. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	7
8. DONACIONES, CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS.....	7
9. REDES SOCIALES	7
10. COMUNICACIÓN A MEDIOS PÚBLICOS	8
11. COMITÉ DE ÉTICA GRUPO AZUL	8
12. CANAL DE DENUNCIAS.....	8
13. RÉGIMEN SANCIONATORIO	9
14. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	9

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 2 DE 9	

1. PRINCIPIOS Y VALORES DE SEGUROS AZUL.

Principios

- **Transparencia:** Las actividades y operaciones que realice Seguros Azul se harán con honestidad, legitimidad y transparencia, es responsabilidad de todos los colaboradores actuar de manera clara, consistente y oportuna.
- **Rendición de cuentas:** Las actividades y operaciones que realice Seguros Azul cumplirán los requisitos para presentar a los grupos de interés la trazabilidad de todas las operaciones y negocios que éste realice.
- **Equidad:** Las actividades y operaciones de Seguros Azul tienen como fundamento el trasladar a cada grupo de interés lo que se merece con justicia e imparcialidad, apegados al cumplimiento de altos estándares éticos, sin discriminación de raza, género o religión.
- **Confidencialidad:** se refiere a la discreción y reserva que se debe guardar sobre un evento concreto detectado durante un proceso. La información que se maneja en Seguros Azul sólo puede ser conocida por individuos autorizados.


Valores

- **Confianza:** Somos generadores de credibilidad y confianza por medio de un comportamiento ético e íntegro.
- **Servicio:** Construimos relaciones cordiales, de respeto y duraderas con nuestros clientes y compañeros, ofreciendo un servicio cálido, simple y eficiente. Escuchamos a nuestros clientes y resolvemos sus solicitudes, quejas y reclamos con prontitud y diligencia, dirigiéndolas a los canales establecidos por Servicio al Cliente.
- **Compromiso:** Buscamos cumplir las expectativas de los clientes, haciendo nuestro trabajo con excelencia, transformando nuestras promesas en realidad. No adquirimos compromisos que comprometan a la Aseguradora frente a los clientes y proveedores, sin la debida autorización previa.
- **Positividad:** Desempeñamos nuestro trabajo con entusiasmo y pasión, convirtiendo las situaciones difíciles en oportunidades.
- **Empatía:** Promovemos la colaboración y solidaridad con nuestros clientes y compañeros, anteponiendo sus necesidades a los intereses personales o de la Aseguradora.

2. RELACIONES CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS

Se incluye dentro de los distintos grupos de interés a clientes, accionistas, entes supervisores y regulatorios, proveedores, competidores, funcionarios y compañeros de trabajo, además de fundaciones y organizaciones.

- **Relaciones con el cliente:** En Seguros Azul, se promueven excelentes relaciones con los clientes, basadas en la atención, en la protección de sus intereses y el respeto, suministrando información clara, suficiente y oportuna. Nuestros clientes reciben ágil

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 3 DE 9	

atención a sus solicitudes, reclamos y requerimientos con el fin de satisfacer sus necesidades financieras, asegurando una relación de mutuo beneficio a largo plazo.

Proporcionamos al cliente información clara y transparente sobre nuestros productos y servicios, detallando sus características y riesgos, dando cumplimiento a requisitos regulatorios, políticas y procedimientos establecidos por la Aseguradora, anteponiendo los principios éticos al logro de las metas.


Ofrecemos y publicamos productos y servicios sin mensajes engañosos, falsos o que omitan información relevante, siguiendo los procedimientos y políticas de la Aseguradora.

- **Relación con accionistas:** Contamos con una base amplia de accionistas, quienes encuentran en la Aseguradora las condiciones idóneas y necesarias en materia de cumplimiento de lo dispuesto en los estatutos y código de buen gobierno. Nuestros accionistas, además, reciben la información necesaria y revelación suficiente para dar seguimiento al desenvolvimiento de sus acciones.
- **Relación con funcionarios:** Mantendremos relaciones profesionales y éticas con los funcionarios de los distintos entes regulatorios y fiscalizadores, conducidas dentro del marco de la Ley, con mucho respeto y espíritu de colaboración en cumplimiento a los principios de este Código de Ética.
- **Relación con proveedores:** Las relaciones con nuestros proveedores serán en un marco de transparencia basadas en métodos de selección, elección y contratación transparentes y objetivas; además de criterios técnicos, profesionales y éticos, buscando garantizar la mejor relación costo-beneficio.
- **Relación con competidores:** Mantendremos una relación de competencia leal con nuestros competidores; nos abstendremos de hacer comentarios que puedan afectar la imagen o contribuir a la divulgación de rumores de estos. Nuestros funcionarios y empleados se regirán bajo los principios de sana y libre competencia, y el cumplimiento de las normas y leyes vigentes a este respecto.
- **Relaciones internas:** Nuestras relaciones en el ambiente de trabajo se enmarcan en preceptos de cortesía, cordialidad y respeto; donde predomina el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando así cumplimiento a lo señalado en el Reglamento Interno de Trabajo y el presente Código de Ética.

Promovemos un ambiente libre de cualquier tipo de acoso, discriminación, intimidación o violencia.

En Seguros Azul apoyamos los procesos de retroalimentación, siempre que se realizan a través de los canales adecuados de trabajo, priorizando el interés común de la Aseguradora. Los líderes en Seguros Azul enseñan con el ejemplo, siendo modelos de conducta para inspirar a sus colaboradores, promoviendo el desarrollo y crecimiento profesional basada en decisiones objetivas y transparentes.

Los familiares en primer grado de consanguinidad o de afinidad, cónyuges o compañeros de vida de colaboradores de Seguros Azul, no podrán ser candidatos a posiciones dependientes jerárquicamente de su familiar, o posiciones entre áreas que represente conflicto de intereses.

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 4 DE 9	

- **Relación con la comunidad:** Seguros Azul desarrolla la Responsabilidad Social Corporativa, mediante programas sociales en favor de sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente.

3. CONFLICTO DE INTERESES.


Entenderemos por conflicto de intereses, cualquier relación que vaya en contra del mejor interés de la Aseguradora y puede menoscabar la capacidad de un colaborador para desempeñar sus obligaciones y responsabilidades de manera objetiva o que ponga en riesgo la reputación de la Aseguradora.

Para solucionar posibles conflictos de intereses, nos basamos en el compromiso, la transparencia, el buen criterio y la buena fe de nuestros funcionarios y empleados.

A manera de ejemplo presentamos una lista de posibles situaciones que pudieran desencadenar conflicto de intereses:

- a) Crear a título personal empresas o negocios que desarrollen actividades similares.
- b) Ser funcionario o empleado que por su actividad o cargo tome decisiones sobre empresas proveedoras de Seguros Azul, donde sea socio, asesor, administrador o tenga vínculos de interés personal.
- c) Realizar inversiones personales en empresas, donde el conflicto de intereses pueda afectar la capacidad para la toma de decisiones imparciales y objetivas en cuanto a los negocios de Seguros Azul.
- d) Realizar o participar en negocios en los que la contraparte sea Seguros Azul y donde el funcionario o empleado tenga un interés personal o familiar.
- e) Participar en actividades que manifiesten de por sí, la implicación de competencia con los intereses de Seguros Azul.
- f) Participar en la adquisición, contratación o decisiones de inversión de activos para Seguros Azul, cuando el funcionario o empleado, su cónyuge o parientes, tengan participación en el capital social y sean los proveedores del respectivo activo.
- g) Aceptar regalos, pagos, comisiones, u otros beneficios personales de clientes o proveedores de Seguros Azul, o terceros que quieran establecer cualquier tipo de relación con la Aseguradora, que superen en valor los cien dólares.
- h) Dar o recibir trato especial con respecto a las condiciones laborales, sobre la base de relaciones familiares o personales que los vincule.
- i) Utilizar o aprovechar información disponible a razón de su cargo, para satisfacer intereses particulares o personales.
- j) Prestar simultáneamente servicios en otras instituciones financieras o afines.

Como regla general queda establecido que quien se encuentre ante un posible conflicto de intereses, deberá abstenerse de participar en la decisión y hacerlo del conocimiento de su jefe inmediato o de la Gerencia de Soporte de Operaciones.

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 5 DE 9	

4. **NORMATIVA INTERNA PARA FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS**


Situaciones prohibitivas para los colaboradores.

Se consideran situaciones prohibitivas para los colaboradores las siguientes:

- Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la Ley o a los intereses de Seguros Azul, que puedan perjudicar el cumplimiento de nuestros deberes y responsabilidades, o poner en riesgo la reputación de la Aseguradora o la confidencialidad de la información.
- Realizar algún tipo de propaganda política o religiosa en la Aseguradora durante el desempeño de sus labores.
- Abandonar las labores durante el horario de trabajo o incumplir sin causa justificada o licencia del jefe inmediato los horarios laborales establecidos.
- Realizar operaciones o actividades que incumplan las políticas y procedimientos establecidos, aún que vengan por instrucción del jefe inmediato o cualquier autoridad de la Aseguradora.
- Otorgar favores, descuentos, tasas preferenciales, disminuciones o beneficios de cualquier tipo, fundados en la amistad, relación familiar o que no correspondan a las políticas comerciales de Seguros Azul.
- Administrar de manera personal los negocios de los clientes de Seguros Azul, esto implica que no podrán ser apoderados o representantes de clientes y por consecuencia deberán abstenerse de realizar operaciones por cuenta de éstos.
- Los colaboradores no podrán revelar ni transferir a terceras personas las tecnologías, metodologías, conocimiento y secretos comerciales o estratégicos que pertenezcan a Seguros Azul.
- Todo colaborador de Seguros Azul deberá mantener solvencia moral y económica, entendiéndose esta última como el mantener niveles moderados de endeudamiento que no sobrepase los niveles preestablecidos por la Administración.

Uso de la marca y distintivos de Seguros Azul

- No debemos utilizar la marca de Seguros Azul, o distintivos del Aseguradora, sin autorización previa de la Aseguradora.
- No debemos usar el nombre, el logotipo, las marcas comerciales, gafetes, o uniformes en actividades que no estén relacionados con nuestro trabajo.
- El uso de materiales promocionales que contienen el nombre, el logotipo o distintivos de la Aseguradora no deberán ser utilizados en eventos políticos, marchas, entre otros, o de manera indecorosa, que ponga en riesgo la reputación de la Aseguradora.

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 6 DE 9	

5. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE

Seguros Azul no está exento de ser víctima de actos deshonestos que pongan en riesgo su imagen reputacional, activos y utilidades; es por eso que la prevención de actos incorrectos y del fraude es una regla de conducta para nuestros funcionarios y empleados.

Seguros Azul no admite actos incorrectos o el fraude; por tanto, al identificar indicios de conducta sospechosa de clientes, empleados o usuarios, deberán ser reportados de forma inmediata, por medio de los canales establecidos dentro de este Código o denunciándolos a las autoridades competentes, y tomar acciones correctivas inmediatas.

Existen distintas categorías de fraude: apropiación indebida de recursos, corrupción, falsificación de reportes o documentos, manipulación de estados financieros, abuso financiero, entre otros.

6. USO EFICIENTE DE RECURSOS Y ACTIVOS

Es responsabilidad de los colaboradores de Seguros Azul usar racional y adecuadamente los bienes propiedad de la Aseguradora, evitando emplearlos de forma inapropiada o para beneficio personal, esto incluye todos los medios y canales de comunicación electrónica, los cuales deben de ser usados para los fines adecuados del negocio y el desarrollo de nuestras funciones.

Uso de recursos tecnológicos

En relación con el uso de recursos tecnológicos debemos considerar los siguientes aspectos:


- Abstenerse de utilizar los recursos y redes de Seguros Azul para guardar, almacenar, distribuir, editar o grabar material de contenido que pueda generar un daño reputacional a la Aseguradora, o información sin licencia legal.
- Usar las redes de Seguros Azul para difamar a terceros o a otros funcionarios, expandir rumores, crear pánico, propagar virus informáticos o realizar actos que atenten contra los equipos o la información propiedad de la Aseguradora
- Abstenerse de hacer copias de respaldo de la información de Seguros Azul o de sus clientes fuera de los procedimientos establecidos, sin tener la autorización correspondiente, incumpliendo las políticas y procedimientos establecidos.
- Custodiar y mantener bajo extrema reserva, toda la información contenida en los sistemas de información de Seguros Azul sin darla a conocer a terceros, ni suministrar copia física, electrónica o por cualquier medio, sin autorización previa de las autoridades competentes de Seguros Azul.
- Cumplir con lo establecido en la Política de Seguridad de la Información.

Bienes Adjudicados y/o Recibidos en Pago

Los procesos de adjudicación de bienes se realizarán bajo estándares de transparencia.

Los colaboradores que sean parte del proceso de adquisición, aprobación o administración de bienes y activos dados en dación de pago no podrán participar de este proceso, incluyendo la venta y adquisición de activos.

Ningún funcionario de la Aseguradora podrá recibir ningún pago, comisión o similares por bienes y activos adquiridos en dación de pago.

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 7 DE 9	

Administración de acciones

Todos los directores y miembros de la alta gerencia que posean o que tengan acceso a información privilegiada o sujeta a reserva responderán por la divulgación o revelación de dicha información, si se aprovecharan de la misma para su lucro personal o de terceros, todo de conformidad a la ley.

7. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Se considera información confidencial lo establecido en la Política de Seguridad de la Información. Como colaboradores debemos de administrar y salvaguardar la información de forma confidencial, responsable, segura y objetiva; aun después de terminar nuestra relación laboral con la Aseguradora.

Los colaboradores de Seguros Azul deberán de abstenerse de comentar con terceros, incluyendo amigos y parientes, los temas relacionados con los negocios y proyectos de Seguros Azul y en general, información que sea considerada confidencial y a la que han tenido acceso con ocasión de su cargo.

Si por circunstancias especiales los colaboradores tengan que discutir sobre temas sensibles de la Aseguradora en lugares públicos, éstos deberán actuar con la máxima discreción y prudencia, atendiendo siempre el buen criterio de lo que se puede revelar y siempre protegiendo el buen nombre y la reputación de Seguros Azul.

8. DONACIONES, CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

En Seguros Azul no se realizan contribuciones a campañas electorales ni a partidos políticos.

Ningún funcionario de Seguros Azul deberá participar en actividades políticas, salvo a título personal fuera del horario laboral, evitando hacer referencias a la institución.

Contabilización y registro de operaciones


En Seguros Azul contabilizamos, registramos y documentamos adecuadamente todas las operaciones, ingresos y gastos, sin omitir, alterar o destruir ningún dato o información; de manera que los registros contables y operativos reflejen transparente y fielmente la realidad y puedan ser verificados por las áreas de control y los auditores internos y/o externos.

Colaboración con áreas de control

Todos los empleados de Seguros Azul colaboramos con las áreas de control y supervisión del Aseguradora, atendiendo sus solicitudes y facilitando con rapidez y exactitud la información que requieran, de acuerdo con sus funciones o a lo establecido en las políticas y procedimientos de las áreas de control y supervisión.

9. REDES SOCIALES

- Cuando publiquemos información u opiniones en las redes sociales, como empleado de Seguros Azul, lo haremos a título personal; es decir, que no exprese ni represente la opinión

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 8 DE 9	

de Seguros Azul. Actuaremos con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que compartimos.

- No se debe publicar, en ningún caso, información confidencial de Seguros Azul, de sus clientes o empleados, ni opiniones que puedan ser atribuidas a la Aseguradora.
- No se debe publicar imágenes, en las redes sociales, de nuestras instalaciones o de eventos relacionados con Seguros Azul.
- Nos aseguramos que los contenidos publicados a título personal sean consistentes con el trabajo, con los valores y los principios de Seguros Azul, evitando publicaciones con material inmoral, obsceno, deshonesto o relacionado a temas políticos.
- No se debe publicar comentarios de tipo racista, de género, religioso, insultos personales o cualquier tipo de lenguaje ofensivo.

10. COMUNICACIÓN A MEDIOS PÚBLICOS

El Presidente y Vicepresidente de Junta Directiva de Seguros Azul o los delegados explícitamente autorizados, serán los voceros para los temas relacionados con el desarrollo de los negocios propios de la Aseguradora; así mismo, los miembros de la Junta Directiva tienen la facultad de realizar declaraciones públicas en función del conocimiento que ellos tienen sobre las operaciones de Seguros Azul que así lo consideren conveniente.

Otros funcionarios o colaboradores no autorizados como voceros deberán abstenerse de dar declaraciones a los medios de comunicación con relación a temas propios del negocio, o al desempeño de la Aseguradora, sus clientes, proveedores, o competidores.

Por consiguiente, sólo las personas expresamente autorizadas darán declaraciones a los medios de comunicación.

11. COMITÉ DE ÉTICA GRUPO AZUL


Grupo Azul cuenta con un Comité de Ética encargado de supervisar y velar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, así como determinar las acciones necesarias para el conocimiento, divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares éticos, por delegación de la Junta Directiva.

12. CANAL DE DENUNCIAS

Los colaboradores de Seguros Azul tendrán acceso a la Línea Ética para reportar, de manera anónima, cualquier conducta, hecho, operación o sospecha de un incumplimiento a este Código de Ética.

Los colaboradores podrán utilizar todos los canales habilitados, en adición a la Línea Ética, para reportar cualquier conducta, hecho, operación o sospecha de un incumplimiento a este Código de Ética.

A solicitud de la persona que suministra información o realice una denuncia, se mantendrá absoluta reserva sobre su identidad.

	Gerencia Soporte de Operaciones	CÓDIGO:	SO0015
	CÓDIGO DE ÉTICA	VERSIÓN:	002
		FECHA:	07/2019
		PAGINA 9 DE 9	

Cualquier colaborador que tome represalias en contra de otra persona por reportar cualquier conducta adversa al contenido del presente Código, será sujeta a las acciones disciplinarias establecidas, las cuales pueden incluir la terminación laboral.

13. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Toda violación a las normas y procedimientos en este Código de Ética sea de forma activa o por omisión de sus deberes, tendrá consecuencias para el colaborador que las incumpla, y se hará acreedor a la imposición de sanciones o terminación de la relación laboral, de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo de Seguros Azul y a la normativa vigente; esto no delimita que pueda haber acciones de responsabilidad civil o penal, en los casos en que lo amerite.

Además de las sanciones internas, Seguros Azul podrá, a su juicio, dar inicio a las acciones legales que le confieren las leyes de la Republica de El Salvador.

Áreas relacionadas

Todas las áreas de Seguros Azul.