

# Seguros Azul

## Código de Ética

Seguros Azul Vida, S.A., Seguros de Personas  
y Seguros Azul, S.A.

## Contenido

<b>1.</b>	<b>PRINCIPIOS Y VALORES DE SEGUROS AZUL.....</b>	<b>2</b>
	Principios.....	2
	Valores.....	2
<b>2.</b>	<b>RELACIONES CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>CONFLICTO DE INTERESES.....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>NORMATIVA INTERNA PARA FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS.....</b>	<b>5</b>
	Situaciones prohibitivas para los colaboradores.....	5
	Uso de la marca y distintivos de Seguros Azul.....	6
<b>5.</b>	<b>PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE.....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>USO EFICIENTE DE RECURSOS Y ACTIVOS.....</b>	<b>6</b>
	Uso de recursos tecnológicos.....	6
	Bienes Adjudicados y/o Recibidos en Pago.....	7
	Acceso y Divulgación de Información.....	7
<b>7.</b>	<b>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.....</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>DONACIONES, CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS.....</b>	<b>8</b>
	Contabilización y registro de operaciones.....	8
	Colaboración con áreas de control.....	8
<b>9.</b>	<b>REDES SOCIALES.....</b>	<b>8</b>
<b>10.</b>	<b>COMUNICACIÓN A MEDIOS PÚBLICOS.....</b>	<b>9</b>
<b>11.</b>	<b>COMITÉ DE ÉTICA.....</b>	<b>9</b>
<b>12.</b>	<b>CANAL DE DENUNCIAS.....</b>	<b>9</b>
<b>13.</b>	<b>RÉGIMEN SANCIONATORIO.....</b>	<b>9</b>
<b>14.</b>	<b>ÁREAS RELACIONADAS.....</b>	<b>10</b>
<b>15.</b>	<b>APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>10</b>

## 1. PRINCIPIOS Y VALORES DE SEGUROS AZUL.

### Principios

- ✦ **Transparencia:** Las actividades y operaciones que se realicen en Seguros Azul se harán con honestidad, legitimidad y transparencia y es responsabilidad de todos los colaboradores actuar de manera clara, consistente y oportuna.
- ✦ **Rendición de cuentas:** Las actividades y operaciones que se realicen en 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.
- ✦ **Compromiso:** Buscamos cumplir las expectativas de los clientes, haciendo nuestro trabajo con excelencia, transformando nuestras promesas en realidad. No adquirimos compromisos que comprometan a las Aseguradoras 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.
- ✦ **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.
- ✦ **Empatía:** Promovemos la colaboración y solidaridad con nuestros clientes y compañeros, anteponiendo sus necesidades a los intereses personales o de las Aseguradoras.

## 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 entablan 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 de forma ágil 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 las Aseguradoras, 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 las Aseguradoras.
- ✦ **Relación con accionistas:** Los accionistas de las Aseguradoras cumplen lo dispuesto en los estatutos y Código de Gobierno Corporativo. 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 objetiva, 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 las Aseguradoras.

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 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.

 **Relación con la comunidad:** Seguros Azul realiza proyectos de 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 las Aseguradoras y que pueda menoscabar la capacidad de un colaborador para desempeñar sus obligaciones y responsabilidades de manera objetiva o que ponga en riesgo la reputación de las Aseguradoras.

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 interés 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) Dar, ofrecer o aceptar en forma directa o indirecta regalos que superen en valor los cien dólares de los Estados Unidos de América (USD 100.00), donaciones, favores, viajes, pagos o comisiones de parte de clientes, proveedores, contratistas, funcionarios o colaboradores del Conglomerado Financiero, que puedan afectar su objetividad e independencia en la toma de decisiones.
- 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 interés, deberá abstenerse de participar en la decisión y hacerlo del conocimiento de su jefe inmediato o de la Gerencia de Gestión Humana e Infraestructura.

#### 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 contrarias 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 las Aseguradoras o la confidencialidad de la información.
- ✦ Realizar algún tipo de propaganda política o religiosa en las Aseguradoras 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 y cuando vengán por instrucción del jefe inmediato o cualquier autoridad de las Aseguradoras.
- ✦ 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.

### Uso de la marca y distintivos de Seguros Azul

- No debemos utilizar la marca de Seguros Azul, o distintivos de las Aseguradoras, sin autorización previa de la Administración.
- 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 las Aseguradoras no deberán ser utilizados en eventos políticos, marchas, entre otros, o de manera indecorosa, que ponga en riesgo la reputación de las Aseguradoras.

## 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, para 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 las Aseguradoras, 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 las Aseguradoras, 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 las Aseguradoras.
- 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 General 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 las Aseguradoras podrá recibir ningún pago, comisión o similares por bienes y activos adquiridos en dación de pago.

### **Acceso y Divulgación de Información**

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 aprovechasen 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 General 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 las Aseguradoras.

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 las Aseguradoras 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. Las donaciones a entidades con o sin fines de lucro serán autorizadas por la Alta Gerencia de las Aseguradoras.

Ningún funcionario, ni administrador 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, 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

- ✦ Toda información u opinión que realicen los empleados de Seguros Azul en las redes sociales será a título personal; es decir, que no expresa ni representa la opinión 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 las Aseguradoras.
- ✦ Las publicaciones donde se muestren nuestras instalaciones o de eventos relacionados a Seguros Azul, serán con fines publicitarios y estas serán aprobadas por la Alta Gerencia de las Aseguradoras.
- ✦ Los contenidos publicados a título personal deberán ser consistentes con el trabajo, 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 las Aseguradoras; 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 las Aseguradoras, sus clientes, proveedores, o competidores.

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

## 11. COMITÉ DE ÉTICA

Seguros Azul Vida, S.A., Seguros de Personas y Seguros Azul, S.A. están adscritos al Comité de Ética del Conglomerado Financiero, 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.

Toda denuncia realizada y la información o evidencia suministrada se mantendrá en absoluta reserva.

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 de la relación 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 República de El Salvador.

Versión	003
Fecha	Septiembre 2022

#### 14. ÁREAS RELACIONADAS

Todas las áreas de Seguros Azul.

#### 15. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente Código fue aprobado por:

- En acta No. 152 de Junta Directiva, de fecha 20 de septiembre de 2022 de la sociedad Seguros Azul Vida, S.A., Seguros de Personas.
- En acta No. 119 de Junta Directiva, de fecha 20 de septiembre de 2022 de la sociedad Seguros Azul, S.A.

# Seguros Azul

Seguros Azul Vida, S.A., Seguros de Personas  
y Seguros Azul, S.A.