PROTECCIÓN TOTAL
CORREDURIA DE SEGUROS, S. A.

# CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES DE PROTECCION TOTAL CORREDURIA DE SEGUROS S. A.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, Ley No. 8204, su Reglamento y Normativa para el Cumplimiento de dicha ley, Ley Reguladora del Mercado de Seguros, No. 8653, y Reglamento de Gobierno Corporativo SUGEF – SUGEVAL – SUPEN – SUGESE, la Junta Directiva de **Protección Total Correduría de Seguros S. A.**, aprueba el siguiente Código de Ética, sin perjuicio de las normas especiales contenidas en el Código de Trabajo, reglamentos de la Correduría y demás leyes conexas en materia de seguros.

**Artículo 1.- Ámbito de aplicación.**

El presente Código tiene por objeto establecer pautas de comportamiento a fin de evitar que los servicios de la Correduría sean usados para dar legitimidad a fondos que sean producto de ventas ilícitas, así como establecer para quienes deben observarlo, la obligación de prestar toda la colaboración a las autoridades nacionales para combatir el lavado de activos, y será de acatamiento obligatorio para todos los servidores (representantes legales, administradores, asesores de riesgos, agentes de seguros y empleados en general) de la Correduría, incluidos los miembros de la Junta Directiva de ésta, y enmarca la conducta de todos sus servidores, en las diferentes áreas de la Correduría, cualquiera que sea la jerarquía que se ostenta o la denominación del puesto que se ocupe. Tiene como fin, además, propiciar la confianza y credibilidad de los usuarios de la Correduría, lo mismo que el logro a plenitud de sus objetivos. Es por tanto, obligación de los representantes legales, administradores, asesores de riesgos, agentes de seguros y empleados en general, conocerlo, cumplirlo y hacerlo cumplir en todos sus principios y alcances.

La Correduría, podrá extender el cumplimiento del presente código, por parte de aquellos quienes, sin ocupar un puesto de trabajo en la Correduría, presten sus servicios bajo otros términos de contratación, para lo cual tomará las previsiones del caso en dichas contrataciones.

**Artículo 2.- Deberes generales del servidor de la Correduría.**

a) Cumplir y hacer cumplir los principios y las normas que integran la Constitución Política de la República de Costa Rica.

b) Cumplir, respetar y hacer que se cumplan la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley Nº 8653) y sus reglamentos, normativas vigentes y futuras reformas, así como lo tipificado en la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, su reglamento, normativas vigentes y futuras reformas y demás leyes relacionadas con la actividad de seguros.

c) Cumplir, acatar y poner en práctica los reglamentos, políticas de la Correduría, directrices y acuerdos provenientes de la Junta Directiva General de la Correduría y de la Gerencia General de la Correduría.

d) Acatar y cumplir las órdenes emanadas de los jefes inmediatos superiores, lo mismo que coadyuvar con otros compañeros en el logro pleno de los objetivos específicos de la Correduría.

e) Prestar toda la colaboración a las autoridades nacionales, para combatir la legitimación de capitales ilícitos.

**Artículo 3.- <u>Deberes morales del servidor de la Correduría.</u>**

a) Actuar siempre con respeto, justicia y equidad en el cumplimiento de las funciones encomendadas.

b) Realizar las tareas a su cargo con elevado espíritu de servicio y tratar de infundir esa misma cualidad en los compañeros de rango superior, en los iguales y en los subordinados.

c) Cuidar los activos de la Correduría como si fuesen propios y jamás prestarse, directa o indirectamente, a maniobras que pudieren deteriorar o menoscabar los haberes de la Correduría.

d) Desarrollar sus tareas dentro del marco de la más absoluta rectitud y honorabilidad, actitudes estas que también deberán reflejarse en todos los actos de su vida privada en el tanto afecten a la Correduría.

e) En sus tareas diarias propias del puesto, observar siempre la más absoluta confidencialidad respecto de hechos, documentos u otro tipo de información de los cuales tenga acceso en su carácter de servidor de la Correduría.

f) Todo funcionario debe ser leal a la organización, a sus jefes y a sus compañeros y nunca debe propiciar acciones o maniobras que estén en contradicción con este principio.

g) Demostrar en toda ocasión profundo respeto por las ideas y creencias de los compañeros, de los clientes y en general por el de otras personas allegadas a la Correduría.

h) Respetar las condiciones naturales, étnicas, sociales y económicas de compañeros, clientes y demás personas, y considerar en cada una de ellas, su valor intrínseco de ser humano, sin establecer diferencias o discriminaciones.

i) No recibir dádivas de ninguna naturaleza a título de reciprocidad con motivo y ocasión de servicios prestados a los usuarios y a otras personas ajenas a la Correduría.

j) No incurrir en el desarrollo de sus funciones en riesgos temerarios, graves o impropios, que pongan en peligro la integridad física de las personas o los activos de la Correduría.

k) Prevenir que los servicios que presta la Correduría, sean utilizados para la legitimación de capitales ilícitos.

**Artículo 4.- Deberes conductuales del servidor de la Correduría.**

1.- En el cumplimiento de sus funciones todo servidor deberá:

a) Actuar siempre con justicia, respeto y equidad en el desempeño de su cargo y prodigarle a sus compañeros, clientes y demás personas, un trato amable y generoso. Brindar trato preferencial en sus gestiones a los ancianos, mujeres embarazadas y personas enfermas o minusválidas.

b) Mantener una actitud analítica hacia las labores que realiza y sugerir formas para hacer mejor el trabajo suyo o de sus compañeros.

c) Esforzarse en su desempeño y empeñarse por alcanzar los objetivos y metas propuestas.

d) Procurar un ambiente agradable, comprometiéndose con los objetivos de la Correduría.

2.- En el desarrollo de sus funciones, el servidor no debe:

a) Tener o establecer relaciones con personas o empresas de quienes se conozca que su giro comercial no se ajusta a la ley, moral pública o las buenas costumbres. En la atención de este deber y en caso de duda, deberá recurrir a sus superiores a exponer la situación, especialmente cuando se trate de personas físicas o jurídicas que se sospeche puedan estar utilizando la Correduría para la legitimación de capitales, previniéndose un efecto negativo en la reputación de la Correduría.

b) Utilizar las instalaciones, los recursos materiales y humanos, en negocios o asuntos distintos a aquellos que son claramente de interés de la Correduría.

c) Sacar, sin autorización expresa y escrita del superior, documentos o información bajo cualquier medio de los negocios o asuntos de la Correduría, cuya utilización o divulgación pueda causar perjuicio a la Correduría o a terceras personas, o cuya interpretación inexacta pueda de cualquier forma propiciar ese perjuicio.

**Artículo 5.- Deberes para con los clientes de la Correduría.**

a) Debe mostrar respeto a las personas, ser atento con ellas. La amabilidad del servidor, debe propiciar en el cliente, la confianza necesaria para obtener orientación o consejos de quien le presta el servicio.

b) Durante la ejecución de sus labores, no debe abarcar asuntos personales con los clientes.

c) El funcionario debe cumplir su palabra y cumplirla a cabalidad; por eso, no debe adquirir con el cliente compromisos más allá de sus posibilidades, pero sí tratar de canalizar las expectativas del cliente hacia personas autorizadas. Debe ser amable, sin llegar al servilismo.

d) Debe alentar a los clientes a decir todo aquello que no les gusta y transmitir a su superior las inquietudes expresadas por los clientes, manteniendo una reacción positiva ante los reclamos.
e) Los gestos son parte integral de la atención, por lo que el funcionario debe esforzarse porque sus gestos dispongan positivamente a las personas que requieren de su servicio, sea este interno o externo.
f) Esforzarse por saber responder al cliente y resolver los problemas que puedan presentársele, es decir, por ser competente eficiente en el servicio.

**Artículo 6.- Deberes personales del servidor de la Correduría.**

a) Procurarse por ofrecer una presencia agradable, digna y acorde con el trabajo que lleva a cabo. Este esfuerzo debe abarcar el sitio de trabajo.
b) Esforzarse por presentarse al trabajo en las mejores condiciones físicas y mentales.
c) Cultivar constantemente su mente y espíritu, para llegar a ser cada día un mejor ciudadano y por ende un servidor mejor capacitado.
d) Mantener un entusiasmo genuino por las tareas que desarrolla y buscar formas de superación personal que le permitan un mejor desempeño de su función.
e) Guardar estricta sobriedad en el desempeño de sus funciones.
f) Mantener el orden y la tranquilidad del ambiente que le rodea, procurando siempre un ambiente productivo para el logro de los fines de la unidad donde labora.
g) Esforzarse porque las críticas que formule sean constructivas y orientadas al logro de un mejoramiento de la situación que observa.
h) Esforzarse en el reconocimiento de los méritos y virtudes ajenos.

**Artículo 7.- Aplicación y divulgación del Código**

La Gerencia General de la Correduría, tendrá a su cargo la aplicación y divulgación del presente Reglamento, así como de los principios en él contenidos, a efecto de concientizar a todos los servidores de la importancia de incorporar los mismos a sus labores diarias, acción que se llevará a cabo mediante un programa anual que elaborará, comprendiendo empleados nuevos, otras personas contratadas y el proceso de refrescamiento periódico que sobre la materia debe darse a los funcionarios. Dicho programa deberá ejecutarse al inicio de cada año.

**Artículo 8.- Violaciones al Código**

El procedimiento a seguir para la aplicación del régimen disciplinario por violaciones al presente Código de Ética se regirá por lo establecido en el Código de Trabajo.

**Artículo 9.- Vigencia**

El presente código empezará a regir una vez aprobado por la Junta Directiva y se haya hecho del conocimiento de los servidores de la Correduría.

**Revisado y aprobado por Junta Directiva en sesión número 40, artículo 05, del 29 de enero del dos mil dieciséis.**

*MBA. Álvaro Vindas L.*
Apoderado Generalísimo