



AGENCIA DE SEGUROS MULTICARIBE S.A
ANTES MULTISEGUROS DEL CARIBE S.A
CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

CAPÍTULO 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Introducción u Objeto

El establecimiento del Código de Gobierno Corporativo pretende que el directivo y la gerencia dispongan de una interrelación transparente, de provecho y sobre todo que estimule un liderazgo óptimo para la organización, ya que una Junta Directiva con una visión y conocimiento sobre la actualidad del cambiante ambiente empresarial contribuye a la adopción de las mejores prácticas estratégicas para que sean congruentes con la competitividad y la globalización.

Por tanto, es de mucha importancia que la organización identifique muy bien sus fortalezas de manera que le sirvan de escudo para enfrentarse a las nuevas corrientes que la globalización le presenta, identificando de forma efectiva las amenazas y sabiendo aprovechar las oportunidades que se le presenten, derivado de las aperturas de mercado de manera que las ventajas competitivas de su estrategia le sirvan para enfrentar la competencia.

Por otra parte, el presente Código de Gobierno Corporativo tiene como finalidad establecer las políticas y procedimientos , mediante las cuales se asegure la adopción de sanas practicas de gobierno corporativo , para la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, cédula jurídica numero 3 – 101 – 338061- código número 57030, amparada a contrato con el Instituto Nacional de Seguros , inscrita ante la Superintendencia General de Seguros con la Licencia número SA-08-154.

Asimismo, el presente Código de normas internas de la Agencia de Seguros Multicaribe, antes Multiseguros del Caribe S.A, contendrá la estructura de gobierno que se establece para su ejecución a partir del día treinta de noviembre del año dos mil nueve, para la gestión del negocio puntual en este caso de la relacionada Sociedad Agencia de Seguros, de allí que se entiende que su única actividad será la de emitir seguros y renovar los mismos ; por tanto se definirán, las políticas , el perfil de los directores , así como los mecanismos y medios de control para acreditar su cumplimiento que ha dispuesto la entidad Aseguradora y la normativa vinculante que aquí se cumple ; según lo indicado en este Código de Gobierno Corporativo.

Artículo 2

Amparo Jurídico y ámbito de aplicación:

De acuerdo a lo dispuesto por la Superintendencia de Pensiones en sus oficios SGS – R – 050 – 2009 de las 15:00 horas del 2 de Abril y el oficio SGS – 321 del 18 de Mayo , ambas fechas del año en curso 2009 , sobre el cambio en los estatutos , específicamente a lo relacionado con este Código de Gobierno Corporativo , lo referente al ámbito u objeto , siendo la única actividad de la Sociedad Agencia de Seguros Multicaribe, antes Multiseguros del Caribe S.A que consta en la inscripción registral y conocida por la SuPen



y Sugese , de la Escritura Pública inscrita en Mercantil del Registro Publico al tomo 1551 asiento 277 “ la intermediación de Seguros “. Por lo anterior, y de acuerdo a dicho mandato jurídico y a la actividad exclusiva de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, se da cumplimiento a la confección del presente marco normativo denominado Código de Gobierno Corporativo.

El presente Código de Gobierno Corporativo , de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, como comercializadora de Seguros amparada por el Instituto Nacional de Seguros según contrato y convenio existente entre la Agencia de Seguros Multicaribe, antes Multiseguros del Caribe S.A y el Instituto Nacional de Seguros , suscrito entre las partes el día 22 de agosto del 2008 mediante convenio firmado por parte del Instituto Nacional de Seguros por el Señor Guillermo Constela Umaña y por parte de la aquí Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A firmado por la Señora Doris Martínez Alvarado como Presidente y Representante Legal, convenio denominado CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS , el cual fue suscrito de conformidad con el reglamento para la operación de intermediarios en la comercialización de Productos y Servicios de seguros del Instituto Nacional de Seguros , aprobado por la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros en la sesión número 8895 acuerdo N° V de fecha 26 de mayo del 2008.

Se emite el presente Código de Gobierno Corporativo , al amparo de lo dispuesto en la circular externa SGS – CE – 001 – 09 del 23 de Julio del año 2009 , en concordancia en su contenido con el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros así como en el último párrafo de los artículos 25 y 26 de la Ley número 8653 , en concordancia así mismo con las actas de las sesiones números 787 – 2009 y 788 – 2009 del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero , en su literal B) de los artículos 16 y 5 celebrada el día 19 de Junio del año 2009 , mediante la cual se aprobó el reglamento sobre Gobierno Corporativo , vigente a partir del día 6 de Julio 2009 fecha de su publicación en el Diario Oficial la Gaceta.

Artículo 3

Definiciones Solicitud y Aprobación:

De acuerdo a lo indicado en el punto anterior de este Código de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva de la Sociedad Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, cédula jurídica número 3 – 101 – 338061 código en el Instituto Nacional de Seguros numero 550730, licencia en la Superintendencia de Seguros número SA-08-154, ha resuelto proceder según acuerdo en sesión de Junta Directiva número 06, celebrada el día 06 de Octubre del año 2009, dispuso esta Junta Directiva la elaboración y aprobación del presente CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO y acuerdos, que incluyen , el refrendar de forma oportuna mediante la revisión y verificación de cada una de las cuentas que integran los estados financieros , mismos que oportunamente indicarán que fueron extraídos por el contador interno, de los folios de los libros legales que la entidad lleva para el registro financiero y contable de sus transacciones de seguros, sean renovaciones o emisiones de seguros de los productos autorizados por el Instituto Nacional de Seguros.



Artículo 4:

Código de Gobierno Corporativo:

Para los propósitos de este Código de Gobierno Corporativo, se tendrá, como entidad supervisada, a la presente Sociedad Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, objeto del presente Código de Gobierno Corporativo, por parte, de la Superintendencia de Pensiones SUPEN en la vinculante relación jurídica actual y de la Superintendencia General de Seguros SUGESE conforme a la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

Como concepto integral de Gobierno Corporativo, se entenderá el conjunto de políticas, normas y órganos internos, mediante los cuales se dirige y controla la gestión de la presente Agencia de Seguros, de forma tal que exista y apliquen las políticas y procedimientos que este código describa y que las relaciones entre los entes internos definidos como con los clientes sean de forma eficaz y transparente. Igualmente lo dispuesto sobre el oficial de cumplimiento. De igual forma, los agentes de seguros adscritos a la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, como también bajo la consideración de lo dispuesto en lo por la Sugese y el Instituto Nacional de Seguros.

CAPÍTULO 2: JUNTA DIRECTIVA U ÓRGANO EQUIVALENTE

Sección – I.- Integración e idoneidad.

Artículo 5:

Integración:

La Junta Directiva u órgano equivalente de la Sociedad Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, está integrada de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio y los estatutos de la entidad debidamente inscritos en el Registro Público sección Mercantil al tomo 1551, folio 278, asiento 277, en el entendido que ningún miembro de la Junta Directiva no podría ser Gerente General, actuando como Agencia de Seguros; para ostentar al cargo de gerente general, tendría que ser una persona no miembro de la Junta directiva, pudiendo ser simultáneamente digitador o tramitador ante el Instituto Nacional de seguros y por la naturaleza Jurídica de la entidad Sociedad Agencia de Seguros pudiendo igualmente ser agente de seguros inscrito ante la Sugese como conoedor de seguros, lo anterior en virtud de no existir limitación alguna de tipo normativo.

Artículo 6:

Idoneidad.

Para el nombramiento de los miembros de la Junta Directiva de la Agencia de Multiseguros del Caribe, antes Multiseguros del Caribe S.A, se han definido los siguientes criterios de evaluación:

- Poseer un nivel o grado universitario mínimo de Bachiller en una carrera afín a las ciencias económicas o bien tener amplia experiencia comprobada en puestos gerenciales, propietarios o ejecutivos en empresas reconocidas.
- Reconocida solvencia moral para ejercer el puesto



- Presentar hoja de delincuencia con no más de 90 días de emitida por el órgano correspondiente.
- Tener disponibilidad de tiempo para atender las obligaciones que correspondan al puesto.
- No mantener relaciones de parentesco o consanguinidad hasta el tercer grado con los miembros de la Junta Directiva, Gerente, Ejecutivos o funcionarios de la Agencia de Seguros.
- Se cursará una formal invitación abierta a interesados que se consideren posibles oferentes y puedan calificar a los puestos de Junta Directiva de la Agencia de Seguros.
- Se solicitará por parte de la Agencia de Seguros una declaración jurada a cada uno de los oferentes a los puestos de Junta Directiva, en donde conste su firma debidamente certificada por notario público, sobre cada uno de los requisitos previamente definidos para su participación.

Sección II: Funciones

Artículo 7.

Funciones y Remuneración de la Junta Directiva

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva será aprobada por ésta misma y corresponderá al monto de una dieta que consideren por sesión, cuyo monto será definido de acuerdo a los resultados financieros de cada periodo y según la posibilidad financiera disponible. Este monto definido tendrá su asidero en un estudio de mercado de agencias aseguradoras que contemplen este rubro y el mismo será informado por la Junta Directiva en la asamblea de socios siguiente a la definición de ésta o bien la Junta Directiva tendrá la potestad de renunciar a cualquier retribución económica por el ejercicio de sus funciones, considerando sus aportes profesionales de forma Ad-Honorem.

Funciones de la Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- ✓ Establecer la visión, misión estratégica y valores de la Agencia de Seguros, los cuales se detallan seguidamente:

Misión: Hacer que los clientes de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A encuentren la tranquilidad y confianza de que sus seres queridos y bienes materiales se encuentran totalmente protegidos por una aseguradora que por medio de sus servicios y atención personalizada los tiene presente en todo momento.

Visión: Llegar a ser la comercializadora privada de seguros número uno del cantón central de Limón, mediante una oferta amplia de seguros y atención personalizada para los clientes interno y externos.

Valores: Integridad, Servicio al Cliente, Respeto, Responsabilidad y Disciplina.

- ✓ Supervisar a la Gerencia y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.
- ✓ Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo cuando corresponda y que sean necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos comités.
- ✓ Analizar los informes que les remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías interna y externa, así como tomar decisiones que consideren procedentes.
- ✓ Designar a los auditores internos y la firma de auditoría externa o bien el profesional independiente para la agencia de seguros.
- ✓ Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna u órgano de control que aplique y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios.
- ✓ Aprobar el plan de continuidad de las operaciones.
- ✓ Solicitar a la auditoría interna u órgano de control que aplique los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio que requieran los órganos respectivos.
- ✓ Dar seguimiento a los informes de auditoría interna u órgano de control que aplique relacionados con la atención por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.
- ✓ Procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno de la entidad supervisada, así como las políticas de los comités de apoyo y aprobar los procedimientos respectivos cuando aplique.
- ✓ Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos de la agencia de seguros, así como evaluar periódicamente sus propias prácticas de gobierno corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios y dejarlo debidamente documentado.
- ✓ Velar porque se incluya en el informe anual a la Asamblea General de Accionistas u órgano equivalente, los aspectos relevantes de los trabajos realizados por cada uno de los comités y la cantidad de reuniones que se celebraron durante el periodo por cada comité.
- ✓ Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de gobierno corporativo.



- ✓ Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas por parte de la entidad supervisada y por la gestión de los riesgos de ésta y definir las políticas que se consideren necesarias.
- ✓ Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo establecido por el ente supervisor en su reglamento.
- ✓ Comunicar a la Asamblea General de Accionistas u órgano equivalente, el Código de Gobierno Corporativo vigente.
- ✓ Analizar los estados financieros trimestrales intermedios y aprobar los estados financieros auditados que se remitan a las superintendencias correspondientes.

Artículo 8

Verificación de la razonabilidad de la información financiera y los sistemas de control Interno.

La presente Junta Directiva de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, es responsable de que la información financiera de la entidad sea razonable, en este sentido el Presidente de la Junta Directiva rendirá una declaración jurada, sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, para lo cual utilizará como guía el formato que consta como anexo 2 al reglamento contenido en la Circular externa de la Supen SGS – CE – 001 – 09 – del 23 de Julio 2009 y la aprobación sobre el Reglamento de Gobierno Corporativo . Dicha declaración se presentará conjuntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia respectiva.

Artículo 9

Operación

Para cumplir adecuadamente con sus funciones y responsabilidades, la Junta Directiva u órgano equivalente de esta Agencia de Seguros, debe reunirse con la frecuencia que le permita asegurar el seguimiento adecuado y permanente de los asuntos de la entidad, según lo establecido en la ley específica, disposiciones reglamentarias que las regulen o sus estatutos, para lo cual se ha implementado un plan y programa de reuniones para controlar la participación así como la sucesión de los miembros.

Sección III. Políticas de Gobierno y Conflicto de interés

Artículo 10.

Políticas

La Junta Directiva u órgano equivalente de la presente entidad supervisada , procederá mediante este Código de Gobierno Corporativo en aprobar las políticas claras, exhaustivas y auditables para el gobierno de la entidad y la administración de los conflictos de intereses actuales y potenciales que se identifiquen por las actuaciones de la entidad, sus directores y



empleados en las relaciones con los clientes, órganos reguladores, otras entidades vinculadas y otros sujetos con los que interactúa regularmente la entidad en la comercialización de los seguros del Instituto Nacional de Seguros, definiendo como conflicto de intereses, el que ningún miembro de la Junta Directiva de esta entidad, podrá ser simultáneamente miembro de ninguna otra Junta Directiva de otra Sociedad Agencia de Seguros.

Por otra parte, la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, solicitará al menos una vez al año a los miembros de la Junta Directiva, certificaciones debidamente autenticadas por notario de que no son miembros de alguna otra Junta Directiva afín a la que señala el presente código, de manera que se minimicen las posibilidades de crear conflictos de interés en posibles gestiones relacionadas con la agencia, en el entendido de que conflicto de intereses es la participación de los directores de esta entidad en otras entidades Aseguradoras o comercializadoras de Seguros en puestos directivos y los de otras entidades afines en Seguros siendo directores de esas otras entidades que se encuentren inscritas como tal en la Sugese.

Artículo 11.

Políticas de selección, retribución, calificación y capacitación:

El objetivo de estas políticas consiste en la alineación de los intereses a corto mediano y largo plazo de la entidad con la selección y retribución de los miembros del órgano directivo, que como se anotó en el artículo 7, éstas serán aprobadas por la Junta Directiva o bien podría aprobarse que su labor sea ad-honorem independiente de lo que puedan devengar por sus servicios los otros integrantes de la agencia de seguros en puestos fijados de la organización.. Lo anterior como una forma y manera de evitar conflictos de intereses económicos y atendiendo la naturaleza Jurídica de la Sociedad Anónima y sus estatutos.

- a) Requisitos de calificación consistirán en los mismos establecidos por el Instituto Nacional de Seguros y el Código de Comercio, en el entendido de tener como grado académico un mínimo de bachillerato universitario, conocimientos en seguros propios de los productos que comercializa el Instituto Nacional de Seguros. Adicionalmente del modo como lo tiene dispuesto el Instituto Nacional de Seguros, los Agentes de Seguros que gestione su acreditación como tales ante la entidad Aseguradora y esta ante la Sugese deberán de haber aprobado las pruebas de capacitación dispuestas por la entidad Aseguradora y ser autorizados expresamente por la entidad aseguradora a gestión de la gerencia general de esta entidad o del Presidente de la Junta Directiva.
- b) Se tendrán como Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses, que como directores no formen parte de otras Sociedades Agencias de Seguros ni de otras Aseguradoras, en los puestos de Junta Directiva.
- c) Planes de sucesión, al menos para directores, gerentes y ejecutivos., los cuales se harán como se mencionó de acuerdo a rotación y capacitación permanente de mandos medios de la agencia.
- d) Inducción y capacitación, la cual estará conformada, por la capacitación en administración del riesgo y en Seguros, que imparten las diferentes oficinas y direcciones ejecutivas del Instituto nacional de Seguros y cualquier otra entidad



Pública o privada en el tema de los Seguros y su administración así como las propias que la misma entidad sociedad Agencia de Seguros organice para sus empleados y su fuerza de ventas.

- e) Los lineamientos sobre componentes de remuneración fijos, son establecidos para aquellos sujetos o ejecutivos o empleados que lo sean bajo remuneración fija , como lo son los contratados como digitadores y tramitadores , mensajeros , cajeros , Gerente , oficial de cumplimiento en caso que se cuente con estos puestos.
- f) Existirán definidos los lineamientos sobre componentes de remuneración variables y su relación con el desempeño de la persona o de la entidad, puntualmente en el caso de los Agentes de Seguros adscritos a la agencia de Seguros , quienes obtendrán como remuneración un porcentaje de comisión mismo que se estipulara de común acuerdo entre la Agencia de Seguros y el agente asegurador , una vez que el mismo hubiere sido autorizado por el Instituto Nacional de Seguros y por la Sugese.
- g) Quedan establecidos los lineamientos para NO recibir remuneraciones como tampoco dádivas ni cualquier otro tipo de compensación por parte del cliente o proveedor en razón del trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad, según corresponda como comercializadora de Seguros del Instituto Nacional de Seguros. Esta prohibición también aplica a los agentes de seguros de la agencia.
- h) Se establecen como normas éticas aquellas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad, las cuales se deben revisar y actualizar periódicamente, sobre la base fundamental de la comprobada honestidad y rectitud en el actuar de cada una de las personas que integran, la entidad en cualquier puesto en que se desempeñe

Artículo 12.

Políticas sobre la relación con clientes

Se establecen como políticas de relación con clientes inclusive aquellos potenciales y actuales propios de la actividad de la comercialización de los seguros, tendrán como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad Agencia de Seguros, tanto para clientes vinculados como para clientes no vinculados a la entidad, su grupo o conglomerado financiero. Por tanto se define como sigue:

- a) Igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para que adopten sus decisiones puntualmente sobre los seguros que comercializa la entidad.
- b) Revelación de las tarifas aplicables por los servicios que ha contratado el cliente a la entidad.
- c) Prácticas claras sobre lineamientos de la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible conflicto de interés con el cliente.

- d) Suministro de información correcta y oportuna al cliente sobre las transacciones que haya realizado.
- e) Confidencialidad de la información personal y de los seguros que tramitan de los clientes definiéndose como un impedimento para el uso de esta información para beneficio de terceros.
- f) Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas.
- g) Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes, en las leyes específicas o disposiciones reglamentarias que las regulen.

Artículo 13.

Políticas sobre la relación con proveedores

Las políticas sobre la relación con proveedores deben tener como objetivo que las contrataciones se generen por las necesidades de la entidad, y de los productos o servicios que adquieran sean en las mejores condiciones de mercado. Estas políticas pretenden enmarcar al menos los siguientes aspectos, entendiendo como proveedor al Instituto Nacional de Seguros en la relación entidad Aseguradora y proveedores otros externos a esta relación.

- a) Criterios y condiciones generales de contratación, incluidas las contrataciones de agentes de seguros, los enmarcados por el Instituto Nacional de Seguros, así como bienes y servicios requeridos para la operación.
- b) Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad.
- c) Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés con la entidad o con los productos que administra.

Artículo 14.

Políticas sobre las relaciones intragrupo

Las políticas sobre las relaciones entre entidades del grupo o conglomerado financiero deben procurar que la labor coordinada entre éstas o sus áreas de negocio no se haga en detrimento de la transparencia, la adecuada formación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes, no obstante es importante dejar manifiesto que esta agencia de seguros no es y tampoco forma parte de ningún conglomerado y su única relación es con el Instituto Nacional de Seguros como ente contratante.

- a) En la Aplicación de los criterios o metodologías para pactar los precios de los servicios que se suministren o precios de las transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes que tendría en cuenta una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia. Queda establecido en el presente Código de Gobierno Corporativo que dichos criterios metodologías y precios, son los que, determine la Entidad Aseguradora del Instituto Nacional de Seguros, en virtud de

ser esta entidad una comercializadora de seguros de dicha institución pública, sin ser la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, quien determine los precios.

- b) Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad. Se ha instruido y entregado a todo el personal políticas sobre la confidencialidad de la información que genere y reciba la agencia de seguros de sus clientes, del Instituto Nacional de Seguros y de los entes reguladores, como también se tiene políticas claras sobre el uso de claves y otros de los sistemas automatizados.
- c) Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés entre las áreas de negocio de la entidad, las empresas de su grupo financiero, o los productos que administra. Sobre este particular se tiene muy claro cuáles son los servicios a los que está facultada la agencia de seguros que puede comercializar y se han definido controles para evitar se den los conflictos de intereses, de manera que sean solo los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional de Seguros los que se comercialicen.

Artículo 15.

Política sobre el trato con los accionistas, asociados o similares

Las políticas sobre la relación con accionistas, asociados o similares, además de lo que se disponga en los estatutos o normativa aplicable, deben tener como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la entidad. Las políticas se refieren a los siguientes aspectos:

- a) Lineamientos para el acceso a la información de la entidad y participación de los accionistas, asociados o similares. Para cumplir con este punto, la Junta Directiva le suministrará en la Asamblea de Socios, un informe completo de actividades, copia del libro de actas de Junta Directiva sobre la conformación del capital social y se tiene disponible la página web www.segurosmulticaribe.com
- b) Administración de los conflictos de intereses en la aprobación de transacciones que afecten a la entidad, grupo o conglomerado. En caso de darse alguna situación igual o similar a la indicada, que pueda ser considerada como conflicto de intereses, ésta se elevará a conocimiento de la Asamblea General de Socios , pudiendo ser una asamblea general extraordinaria donde de acuerdo al resultado de ésta, la resolución deberá ser acatada por la Junta Directiva.

Artículo 16.

Política de revelación y acceso a la información

La Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, incluye y considera como políticas de revelación y acceso a la información de la entidad, entre otros medios, la pagina Web www.segurosmulticaribe.com, la cual como primer objetivo en fomentar la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información, tanto para los clientes de la entidad, como para accionistas, órganos reguladores y público en general. A lo interno de la entidad, estas políticas permiten a los miembros del órgano directivo, gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, y demás empleados o



funcionarios, el suministro de la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones. Estas incluyen lo siguiente:

- a) Mediante la publicación del presente código en el sitio público o página Web de la agencia de seguros, se habilitarán la totalidad de lineamientos para asegurar que la información que genere sea oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente. Por otra parte, la página web estará siendo actualizada periódicamente, con el objeto incluir mejores y mayores datos de interés público, así como la adaptación de mecanismos interactivos con el público sobre los servicios y los agentes de seguros autorizados por la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe, S.A
- b) Respecto a la difusión de información sobre las características de los productos y servicios que la entidad ofrezca, todo se hará de acuerdo a lo establecido en cuanto a materia de Mercadeo y Publicidad que tiene definido el Instituto Nacional de Seguros como entidad aseguradora y en lo propio la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, lo hará apegado a esto.
- c) Difusión de información financiera de la entidad, y de los productos que administra, de acuerdo con lo dispuesto en el marco legal, comprendiendo la misma difusión la entrega de dicha información en forma trimestral al Instituto Nacional de Seguros, en la asamblea de socios y en la forma dispuesta por ley a la Sugese.
- d) Lineamientos para la administración de información confidencial y la limitación al uso indebido de información de carácter no público. En este sentido toda difusión de información de carácter confidencial se hará en apego a lo legalmente permitido, ya sea por el Instituto Nacional de Seguros, por los entes reguladores o bien por la administración tributaria.

Artículo 17.

Política de rotación

La política de rotación de los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente se hará de conformidad con los estatutos de la entidad, sin embargo, se establecerán e implementarán políticas de rotación para los miembros de los Comités, tanto internos como independientes, de manera que dicha rotación sea llevada a cabo al menos cada dos años.

Artículo 18.

Seguimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo

El presente código de Gobierno Corporativo, obligadamente debe de sufrir en periodos de tiempo inmediatos, un estricto y cabal seguimiento al cumplimiento de lo allí definido, por lo que en casos de darse incumplimientos de las políticas y otras definiciones, se tendrá como consecuencia para los miembros del órgano directivo, gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, y demás empleados o funcionarios, el elevar ante la Asamblea de Socios para las acciones correctivas considerando las mismas como una llamada de atención en el primer incumplimiento y de conformidad con la gravedad eventual del incumplimiento, la separación formal del cargo o puesto ejecutivo o laboral. En lo correspondiente a los agentes de seguros que incumplan la normativa reglamentaria



tanto de la Agencia de Seguros como de la entidad aseguradora o Instituto Nacional de Seguros, se procederá con la inactivación de dicho agente de seguros tanto ante el Instituto Nacional de Seguros como igualmente de parte de la entidad Aseguradora., igualmente con aviso inmediato al ente regulador. En caso que se dieran asuntos dolosos en contra de la entidad o del Instituto Nacional de Seguros o de un cliente o contra la misma agencia, se estaría estableciendo las acciones penales y judiciales que correspondan, por intermedio del Presidente de la Junta Directiva en el marco de sus facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de conformidad con los estatutos de la Agencia de Seguros.

Sección IV. Informe Anual de Gobierno Corporativo

Artículo 19.

Informe anual de gobierno corporativo

La Junta Directiva de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe, S.A, aprobará, remitirá y publicará, por los medios que disponga el superintendente respectivo, el informe anual de gobierno corporativo con corte al 31 de diciembre de cada año. Dicho informe es de carácter público y lo remitirá esta entidad Agencia de Seguros, como máximo el último día hábil de marzo de cada año. Dicho informe contendrá el contenido mínimo del informe que se establece en el Anexo 1 del reglamento de Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en las sesiones 787 – 2009 y 788 2009 celebradas el 19 de Junio del año 2009 y publicado en el diario oficial la gaceta número 129 del 6 de Julio del año 2009.

CAPÍTULO 3: OTROS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Sección I. Gerencia General

Artículo 20.

Gerencia General

La Gerencia General de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.-A, por designación de la Junta Directiva con apego al presente Código de Gobierno Corporativo, desarrollara sus funciones acorde con los lineamientos del Código de Gobierno Corporativo aquí aprobado.

Además, establecerá e implementara los controles internos en el cobro de renovaciones y emisiones de seguros del Instituto Nacional de Seguros y tomará las decisiones para que en la organización se acate lo dispuesto en el presente Código y en lo dispuesto al efecto por la entidad Aseguradora Instituto Nacional de Seguros en la relación contractual que le une con la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A.

La gerencia general, al igual que la Junta Directiva, serán los responsables de que la información financiera de la entidad sea razonable, para lo cual se establecerán los sistemas de control interno necesarios para obtener la información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de control interno. El gerente general rendirá una declaración jurada, respecto de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, para lo cual utilizará como guía el formato que se adjunta como anexo 3 al Reglamento aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del sistema financiero de las sesiones 787 . y 788 – ambas



2009 publicadas en la gaceta número 129 del 6 de Julio del año 2009. Dicha declaración se presentara conjuntamente con los estados financieros auditados a la Superintendencia General de Seguros.

Sección II. Comité de Auditoría

Artículo 21.

Integración del Comité de Auditoría

La Junta Directiva integrara un Comité de Auditoría, como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan. El Comité de Auditoría será un cuerpo colegiado integrado por un mínimo de dos directores de la Junta Directiva y por el fiscal de dicho órgano. Sin embargo este comité podrá igualmente estar integrado adicionalmente, con miembros externos a la agencia de Seguros, incluyendo por agentes de seguros de la misma entidad en cuyo caso su designación será ad honorem. No obstante, éstos tendrán como limitación el no ser ni formar parte ni representar a dos o más Sociedades Agencias de Seguros ni otras entidades del sistema financiero. Cabe señalar que la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, actúa como una entidad que no es una emisora no financiera de valores; siendo su único fin comercial la propia de ser una Comercializadora de los productos del Instituto Nacional de Seguros.

Asimismo queda establecido que al menos uno de los miembros del comité de auditoría deberá ser especializado en el área financiero contable, que debe poseer como grado mínimo académico en administración de empresas y con suficiente experiencia comprobable y podrá ser un miembro externo a la agencia de seguros ya mencionada.

Artículo 22.

Funciones del Comité de Auditoría

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos a los Comités de Auditoría de las entidades supervisadas, el comité que designe la Junta Directiva o la Asamblea de Socios de esta entidad, éstos deberán cumplir en forma colegiada con las siguientes funciones:

- a) Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente, el gerente general, la auditoría interna u órgano de control que aplique, la auditoría externa y los entes supervisores.
- b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c) Con la función de auditoría interna, proponer a la Junta Directiva los candidatos para auditor interno, en el entendido de ser la presente entidad, una sociedad agencia de seguros adscrita al Instituto Nacional de Seguros como una de sus comercializadoras de Seguros, haciendo la expresa manifestación de no ser una entidad Bancaria, ni puesto de bolsa ni cooperativa.
- d) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna.

- e) Proponer a la Junta Directiva u órgano equivalente la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- f) Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva u órgano equivalente entendiendo a este órgano equivalente como a la Asamblea general de socios sea la misma ordinaria o extraordinaria, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- g) Revisar y trasladar a la Junta Directiva u órgano equivalente, los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- h) En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva u órgano equivalente un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse conjuntamente con los estados financieros auditados, asimismo debe presentarse firmado por el contador general y el gerente general o representante legal. Entendida esta como la aplicable en el marco normativo a la aquí entidad Agencia de Seguros como comercializadora del Instituto Nacional de Seguros.
- i) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la Superintendencia correspondiente en el caso puntual de esta entidad, la Sugese.
- j) Proponer a la Junta Directiva u órgano equivalente el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- k) Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
- l) Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarlos para que realicen otros servicios para la empresa.
- m) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría debe rendir un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva u órgano equivalente indicado.



Sección III. Comités de Apoyo

Artículo 23.

Comités de Apoyo y designación del Oficial de cumplimiento.

La Junta Directiva u órgano equivalente o la gerencia, según corresponda, de las entidades supervisadas de Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, establecerá los Comités de Apoyo que se requieran para la ejecución de las operaciones de la entidad, la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo.

Será de observancia obligatoria por parte de la Junta Directiva u órgano equivalente o la gerencia, de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, la integración del Comité de Cumplimiento como órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento. La integración, funciones y operación de este Comité y del Oficial de Cumplimiento se regirá por lo dispuesto en la Normativa para el Cumplimiento de la “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo” Ley 8204.

Artículo 24.

Idoneidad de miembros de Comités de Apoyo

Los miembros de los comités de apoyo que se han relacionado, tanto de auditoría como de cumplimiento deben contar con el conocimiento o experiencia de acuerdo con la normativa especial aplicable y con los requisitos aprobados por la Junta Directiva u órgano equivalente, que tengan relación con este código y los demás de los dispuestos por Ley . Si un miembro no cumple con los requisitos de idoneidad exigidos en la normativa vigente o en las políticas internas de la entidad, se debe proceder con su sustitución, según los lineamientos establecidos por la entidad en el presente Código de Gobierno Corporativo.

Sección IV. Reglamentos Internos y Libros de Actas

Artículo 25.

Reglamentos internos y libros de actas

El Comité de Auditoría y cada comité de apoyo elaborará una propuesta de su reglamento de trabajo para ser aprobado por la Junta Directiva, el cual contendrá al menos las políticas y procedimientos para el cumplimiento de sus funciones, para la selección de los miembros del comité, esquema de votación, periodicidad de sus reuniones y los informes que se remitan a la Junta Directiva u órgano equivalente o gerencia según corresponda.

Dicha propuesta se debe adecuar a las disposiciones establecidas en el marco jurídico que le resulte aplicable y en el Reglamento aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del sistema financiero de las sesiones 787 – 788 celebradas el 19 de Junio del 2009 publicado en el diario oficial la Gaceta número 129 del 6 de Julio del año 2009. El presente Código de Gobierno Corporativo de esta entidad y sus modificaciones deben ser aprobados por la autoridad competente de conformidad con la estructura de la entidad como sociedad agencia de Seguros y estará a disposición de la Superintendencia General de Seguros Sugese.

Los comités de apoyo deben reunirse con la periodicidad definida en su reglamento interno. En el caso del Comité de Auditoría las reuniones serán al menos cada tres meses, en las cuales pueden participar sin derecho a voto, el gerente general, el auditor interno, y los funcionarios que el Comité de Auditoría considere necesarios, así como el auditor externo cuando así lo requiera dicho comité.

Los acuerdos adoptados en las reuniones del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo constaran en un Libro de Actas que al efecto llevara cada comité, el cual debe estar a disposición del órgano supervisor correspondiente. Este libro debe ser llevado en forma electrónica u otros medios, de acuerdo con las disposiciones que emita el órgano supervisor Sugese. El libro de actas del Comité de Auditoría debe adicionalmente cumplir con la normativa aplicable emitida por la Contraloría General de la República, si fuere de aplicación a esta entidad Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A. como Comercializadora de Seguros del Instituto Nacional de Seguros.

CAPÍTULO 4. AUDITORÍA INTERNA

Artículo 26.

Auditoría interna

La Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, como entidad supervisada por la Sugese contará con un órgano de control que será un funcionario encargado de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la organización. Esto permite a la entidad contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobernabilidad.

Este funcionario gozara de independencia funcional y de criterio, además, contará con los recursos y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones y deberá actuar observando los principios de diligencia, lealtad y reserva.

Artículo 27.

Funciones

En el desempeño de sus funciones, sin perjuicio de obligaciones que se deriven de otra normativa, la auditoría interna, deberá al menos considerar lo siguiente:

- a) Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en los objetivos y riesgos de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva u órgano equivalente.
- b) Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c) Informar periódicamente a la Junta Directiva u órgano equivalente sobre el cumplimiento del Plan anual de auditoría.
- d) Informar a la Junta Directiva u órgano equivalente sobre el estado de los hallazgos comunicados a la administración y proponiendo las recomendaciones que considere necesario.



- e) Refrendar la información financiera trimestral que la entidad supervisada remita al órgano supervisor correspondiente en este caso Sugese y al Instituto Nacional de Seguros.
- f) Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran las transacciones relevantes de la entidad, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.
- g) Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la entidad.
- h) Mantener a disposición del órgano supervisor correspondiente, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.
- i) Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.
- j) Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.

Artículo 28:

Vigencia:

El presente Código de Gobierno Corporativo que regula las actividades de la Agencia de Seguros Multicaribe S.A, antes Multiseguros del Caribe S.A, con el propósito de salvaguardar los intereses de los clientes internos como externos respecto a sus actuaciones, rige a partir de su publicación en la página Web y sitio público denominado www.seguros multicaribe.com y del presente acuerdo firme de Junta Directiva en la sesión correspondiente insertando en el Libro de actas legalizado ante Tributación Directa con fecha día y hora de celebración de la reunión de Junta Directiva aprobando el proyecto de redacción y propuesta conferido al Comité de directores designados en Asamblea General extraordinaria de Socios número 06 efectuada el día 06 de Octubre del año dos mil nueve y la sesión de Junta Directiva en que se aprueban y quedan en firme los acuerdos pertinentes aprobando el Código de Gobierno Corporativo supra, en el marco de lo legalmente establecido por la Supen y Sugese , en fecha última de 30 de Noviembre del año en curso 2009. En virtud de lo anterior, se aprueba en forma definitiva el Presente Código de Gobierno Corporativo en la sesión de Junta Directiva número 07 efectuada el día 18 de Noviembre del año dos mil nueve entre las dieciséis y veinticinco horas del mismo día. Firma el acta la Junta Directiva Presidente y Secretario.-.



Agencia de Seguros Multicaribe S.A.
Antes Multiseguros del Caribe S.A

