

## **Código de Ética**

### **CAPÍTULO I**

#### **Principios Generales**

##### **Artículo N° 1 Objetivo**

El presente código tiene por objeto establecer las normas de conducta y las acciones que debe observar todo trabajador que preste servicios bajo cualquier modalidad de vinculo labora, con Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.

##### **Artículo N° 2 Ámbito de Aplicación**

Las disposiciones que contiene este código son aplicables a todos los trabajadores de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, sin perjuicio de normas especiales para algunas categorías de trabajadores.

##### **Artículo N° 3 Alcance**

El presente código orienta la conducta de todos los trabajadores de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, en sus actividades laborales y de carácter oficial con ocasión del ejercicio de su función, cualquiera sea la denominación del puesto o jerarquía que ostente dentro o fuera del país.

##### **Artículo N° 4 Definición de Trabajador.**

Trabajador es toda persona física que presta a otra sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

##### **Artículo N° 5 Principios éticos de la función y el servicio laboral**

5.1 Los valores fundamentales que orienta la conducta ética de los trabajadores de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, son:

solidaridad, confiabilidad, innovación, respeto, excelencia y lealtad. Además su consecución asumirá los valores de estudio, superación, seguridad, justicia, paz, equidad, libertad, compromiso, puntualidad, espíritu de servicio, disciplina y honradez

- 5.2 El trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, debe mantener una conducta intachable para satisfacción propia, y para el enaltecimiento de la institución.
- 5.3 Los principios éticos tienen como función primordial el desarrollar hábitos y actitudes positivas en los trabajadores de Caja de Ande, que permitan el cumplimiento de sus fines para beneficio de los accionistas.
- 5.4 La Junta Directiva, la administración, las jefaturas y los trabajadores, antepondrán en todo momento la premisa de la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, esto en acatamiento a lo dispuesto en la Ley 8204 y su reglamento

## **CAPÍTULO II**

### **Valores éticos del trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.**

#### **Artículo Nº 6 Generalidades**

Los Trabajadores de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, se guiarán por los siguientes valores institucionales:

##### **a) Respeto.**

Valor que será la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los accionistas, jefes, subalternos, compañeros y terceros que debe tener clara noción de los derechos fundamentelas de cada persona que se transmitan en la prestación de un servicio de excelencia



**b) Confiabilidad**

El trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, y terceros que brinden servicios, guardarán discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tengan acceso y conocimiento, independientemente, e que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por el superior

**c) Compromiso**

El Trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, pondrá todo el esfuerzo requerido y dará todo de si mismo para lograr los objetivos propuestos

**d) Prudencia.**

Los funcionarios de Caja de ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros .S.A sabrá cuando y que hacer en que momento actuar para la realización de sus funciones

**e) Integridad.**

Los funcionarios de Caja de ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros obraran con rectitud y con probidad, aspiraran con vehemencia a la eficacia, a la calidad y la perfección en sus funciones.

**f) Solidaridad**

Valor que busca reconocer el bien común de los clientes y trabajadores.

**g) Lealtad**

El trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A será leal a la institución, fiel a los principios éticos expresados en el Artículo N° 5, buscando el cumplimiento de sus fines con plena conciencia de servicio.



## **h) Responsabilidad**

Los funcionarios de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros serán responsables de sus actos y de las consecuencias de los mismos en el ejercicio de sus funciones.

## **CAPITULO III**

### **Prohibiciones**

#### **Artículo Nº 7 Prohibiciones Generales.**

Las prohibiciones de orden ético y moral contenidas en este capítulo son de acatamiento obligatorio para todos los trabajadores de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A

#### **Artículo Nº 8 En el ejercicio del cargo le es prohibido al trabajador**

1. Usar el poder o la jerarquía laboral y administrativa derivada del cargo o la influencia que surja del mismo, para conferir y procurar servicios especiales, nombramientos o cualquier otro beneficio personal que implique un privilegio a favor suyo de sus familiares y a cualquier otra persona medie o no gratificación. Emitir y apoyar normas o resoluciones en su propio beneficio.
2. Usar el título oficial, los equipos de oficina, la papelería, el prestigio de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A y su puesto para asuntos de carácter personal o privado.
3. Usara a Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A para beneficio propio, de familiares o amigos apartándolos de los propósitos autorizados.
4. Participar en negociaciones o transacciones financieras utilizando información que es confidencial o permitiendo el mal uso de esa información, para posteriormente lograr beneficios privados.

5. Aceptar pagos u honorarios por pronunciar discursos, conferencias o participar en actividad similar a la que haya sido invitado a intervenir en su calidad de trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros .S.A
6. Realizar trabajos o actividades dentro o fuera del centro de trabajo en su horario laboral, sean esta remuneradas o no, en cualquier modalidad que estén en conflicto con sus deberes y responsabilidades ante Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, o cuya ejecución pueda dar motivo de duda a cualquier persona razonablemente objetiva, sobre la imparcialidad del trabajador en la toma de decisiones en asuntos propios de su cargo, quedando a salvo las excepciones admitidas por ley.
7. Realizar ventas, dentro de las instalaciones de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, durante o fuera de la jornada laboral.
8. Incumplir con lo dispuesto en la Ley N° 8204 “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo” su reglamento, la normativa SUGEF 12-10 y las políticas, procedimientos y controles establecidos en el Manual de Cumplimiento.
9. Solicitar o aceptar dádivas, regalos de algún valor monetario de los accionistas o de terceros con ocasión de la prestación de los servicios de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.
10. Usar los medios de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A para tender asuntos de carácter personal.
11. El acoso, hostigamiento o abuso sexual en alguna de sus expresiones o formas: acoso verbal, acoso físico, intimidación, hostilidad, solicitud de favores o conductas sexuales condicionadas a empleo, evaluaciones del desempeño o ascensos.

12. Utilizar la infraestructura y servicios tecnológicos de la institución para usos no autorizados por Caja de Ande Seguros, tipificados en el Artículo N°167 de la Ley 9048 sobre delitos informáticos.
13. Incumplir con lo estipulado en la Ley N° 8968 “Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.
14. La instalación de Software malicioso, envío de correo no deseado, robo de información confidencial en beneficio de la competencia, sabotaje de equipos informáticos de la empresa, trasiego de información personal, como fotografías de compañeros(as) de trabajo, así como fotografías en general, sin previa autorización de la Administración.

#### **Artículo N° 9 En relación con terceros co-contratantes o clientes**

Al trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A le esta prohibido en su relación con terceras personas, o clientes lo siguiente.

1. Efectuar o patrocinar a favor de terceros, trámites o gestiones administrativas, fuera de los procedimientos normales de la prestación del servicio o actividad; estén éstas o no bajo su cargo de forma tal que su acción constituya una discriminación a favor del tercero.
2. Recibir directa o indirectamente, beneficios originados en contratos, compras que celebre u otorgue Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.
3. Solicitar recurso o servicios especiales para Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, cuando esta aportación comprometa o condicione en alguna medida la toma de decisiones

#### **Artículo N° 10 Durante la Jornada laboral.**

Al trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, sin perjuicio de lo ya establecido, durante su jornada laboral no le está permitido lo siguiente:

1. Utilizar la jornada laboral o cualquier tiempo de la misma para realizar trabajos personales u otros ajenos a sus deberes y responsabilidades.
2. Interrumpir, distraer o atrasar en forma evidente las tareas de sus compañeros, con conductas o acciones indebidas o inoportunas.
3. Atender visitas o llamadas personales o bien hacerlas en horas de trabajo para asuntos privados, salvo situaciones de urgencia o emergencia y dentro de los límites que la prudencia y el servicio imponen
4. Participar en actividades político-partidistas en horas de trabajo.
5. Formar grupos negativos, hacer propaganda y comentarios, durante el proceso de elección de miembros de alto nivel en Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.

**Artículo N° 11 El uso de bienes, materiales y mobiliario de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.**

Al trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, en cuanto al uso de bienes y materiales, mobiliario y demás equipo de trabajo, no le está permitido lo siguiente:

- a) Utilizar las instalaciones físicas para fines distintos a los cuales fueron destinadas
- b) Utilizar el equipo de oficina y demás bienes de trabajo para asuntos distintos del propósito a que fueron destinados.

- c) Utilizar en forma indebida y arbitraria y para fines distintos a los autorizados los vehículos propiedad de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.

### **Artículo N° 12 Como Trabajador.**

El trabajador que labore para Caja de Ande Seguro Sociedad Agencia de Seguros S.A, no debe brindar información confidencial a los ex trabajadores de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.

Además fuera de horas laborales será prohibido portar los distintivos de la institución al involucrarse en situaciones o acudir a sitios que pueden comprometer la imagen de la institución

No deberá colocar fotografías o comentarios en internet, violentando la imagen de un empleado o de la institución, tanto fuera o dentro de horas laborales. La hora de la publicación será irrelevante, dado que lo que definirá la sanción será la gravedad de la falta cometida. .

## **CAPÍTULO IV**

### **De los compromisos de los trabajadores.**

#### **Artículo N° 13**

El trabajador promoverá los principios básicos de una conciencia moral autónoma para él y para cada uno de sus compañeros; así como una ética que vele por el mejor comportamiento individual, que fortalezca y enriquezca la cultura, el clima organizacional y el desarrollo de un verdadero trabajo en equipo.

#### **Artículo N° 14**

El trabajador desarrollará una moral humanista abierta, basada en principios que respondan de la manera más acertada, aceptada, simple y entendida a las necesidades de la mayoría de los ciudadanos.



### **Artículo Nº 15**

El trabajador respetará la dignidad de las personas, promoverá, divulgará las acciones más positivas de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A mediante la motivación, disposición al trabajo en equipo, colaboración comprensión y respeto, la amistad y buen trato.

### **Artículo Nº 16.**

El trabajador buscará su superación laboral, actuará con la máxima dignidad en su trabajo, haciendo de la honradez, laboriosidad, prudencia, justicia, y respeto por la persona humana, la base de su reputación.

### **Artículo Nº 17**

Todo trabajador deberá vestir y presentarse acorde con las funciones que desarrolla en Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, de conformidad con la normativa aplicable en ella y las reglas que la moral, costumbres aceptadas, que dictan en esta materia

### **Artículo Nº 18**

El trabajador desempeñará sus funciones con la mayor seriedad, objetividad, creatividad, respeto y profesionalismo.

### **Artículo Nº 19**

El trabajador usará racionalmente los recursos de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, con el fin de permitirle cumplir satisfactoriamente con sus objetivos.

### **Artículo Nº 20**

El trabajador cumplirá los deberes y obligaciones propios de su cargo, evitando toda acción en la que peligre la dignidad de la persona o la calidad del servicio al cliente.

### **Artículo N° 21**

El trabajador utilizará con responsabilidad la información contenida en los sistemas de información computarizada, así como las áreas de archivo o trabajo, equipos o materiales que son propiedad de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A, si llegara a tener acceso a ellos debido a relaciones de amistad o por el puesto que ejerce.

### **Artículo N° 22**

El trabajador pondrá en conocimiento de las autoridades correspondientes, aquellas cualidades personales que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y trabajo en equipo.

### **Artículo N° 23**

El trabajador deberá en todo momento aplicar y ejecutar las políticas, procedimientos y controles relacionados con su puesto de trabajo para el cumplimiento de la Ley N° 8204 y su reglamento, la normativa SUGEF 12-10, y el Manual de Cumplimiento de la Ley N° 8204.

## **CAPÍTULO V**

### **Disposiciones para Junta Directiva, Gerencia, Subgerencia y Auditor Interno.**

#### **Artículo N° 24 Prohibiciones.**

Además de lo establecido en los capítulos anteriores y sin perjuicio del Reglamento General en lo referente a nombramientos, está prohibido lo siguiente:

1. Discriminar en la formulación de políticas o en la prestación de servicios y en la selección de personal, por razón de nacionalidad, filiación política, credo religioso, género, raza o condición social.

2. Proponer y nombrar en cualquier puesto en Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A a parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad inclusive.
3. Divulgar por cualquier medio de información sobre documentos, hechos e informaciones orales, escritas (personales electrónicas) a las que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, aún cuando no haya sido declarada información confidencial, salvo que se encuentre autorizado para brindarla.
4. Realizar actos que comprometan su imparcialidad antes o después de la toma de decisiones que comprometan económica o administrativamente a la institución.
5. Utilizar los recursos de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A para la promoción personal.
6. Solicitar o recibir de personas, físicas o jurídicas, colaboraciones para viajes, aportes en dinero u otras liberalidades semejantes, directa o indirectamente para su propio beneficio o para otro trabajador. La salvedad se dará cuando se trate de colaboraciones de Estados extranjeros, organismos internacionales y otras organizaciones reconocidas, para actividades de beneficencia, promoción del país en el exterior, programas de capacitación de personal o defensa de intereses nacionales.

## **CAPÍTULO VI**

### **De las responsabilidades de cumplimiento en el Código**

#### **Artículo N° 25**

La responsabilidad y el estricto cumplimiento de este código es de observancia general y el mismo no contempla excepciones.

Toda persona que ejerza funciones de dirección, jefatura o supervisión, tiene la obligación de ser ejemplo del cumplimiento de este Código de Ética y de no

**Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A.**

**Tel. 2523-49-12**

**Fax 2523-49-26**

**Correo Electr: [seguros@cajadeande.fi.cr](mailto:seguros@cajadeande.fi.cr)**

---

permitir la violación de los estándares, prácticas y comportamientos éticos establecidos en este Código y en otras políticas asociadas o que se complementan.

La Unidad de Cumplimiento y el Area de Recursos Humanos son responsables por la difusión del presente Código

### **Artículo N° 26**

Las denuncias por incumplimiento al presente Código deberán ser remitidas al Área de Recursos Humanos, Gerencia o Junta Directiva, según corresponda.

### **Artículo N° 27**

El incumplimiento por parte del trabajador a este código de ética y por el incumplimiento a las disposiciones establecidos en la Ley N° 8204 y su reglamento, la normativa SUGEF 12-10 y las políticas, procedimientos y controles establecidos en el Manual de Cumplimiento atinentes a su puesto, el trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A se sancionara de la siguiente forma:

- a) Amonestación Verbal.
- b) Amonestación Escrita.
- c) Suspensión sin goces de Salario hasta por ocho días
- d) Despido sin responsabilidad Patronal.

En caso de una falta grave, se analizará la situación con la Administración, para verificar la gravedad de la falta y la sanción administrativa correspondiente, misma que se regirá con los Artículos N°72, 81 y 369 del Código de Trabajo

## **CAPÍTULO VII**

### **Criterios para prevenir y resolver conflictos de interés.**

#### **Artículo N° 29 Definición de conflictos de Interés.**

Se entiende como aquellos que puedan surgir en la aplicación de los controles relacionados con la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y a la premisa de anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales.

Criterio 1: Autorizaciones.

Existe conflicto de interés cuando un trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A debe ejecutar un proceso que sobrepasa los controles establecidos para prevenir la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo por una solicitud de un autorización superior.

Criterio 2: Omisiones.

Existe conflicto de interés cuando un trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A debe omitir parcial o totalmente un proceso que sobrepasa los controles establecidos para prevenir la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo por una solicitud de una autorización superior.

Criterio 3: Obstrucción

Existe conflicto de interés cuando un trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A obstruye parcial o totalmente un proceso que sobrepasa los controles establecidos para prevenir la legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo por una solicitud de una autorización superior.

Criterio 4: Destrucción o extravió

Existe conflicto de interés cuando un trabajador de Caja de Ande Seguros Sociedad Agencia de Seguros S.A destruye o extravía documentos relacionados con la legitimación de capitales o financiamiento del terrorismo en forma total o parcial por un mandato superior.



<b>Tipo de Cambio</b>	<b>Versión</b>	<b>Aprobación</b>	<b>Justificación del Cambio.</b>
Aprobación	1	Sesión Extraordinaria N° 95 del 19/12(2012.	
Actualización	2	Sesión N° 129 del 12/08/2014	Modificación del Artículo 23
Actualización	3	Sesión Extraordinaria N° 149 del 09/06/2015	Modificación de artículo 8 y articulo 12