



Seguros Caracas
RIF. J-00038923-3

Código de Ética y Conducta 2024



I	<u>Principios Rectores</u>	3
II	<u>Introducción</u>	4
III	<u>Conflicto de Intereses</u>	5
IV	<u>Uso de la Información</u>	8
V	<u>Prácticas en el Trabajo</u>	11
VI	<u>Uso de los Recursos de la Compañía</u>	12
VII	<u>Autoridad</u>	13
VIII	<u>Cumplimiento con Leyes, Reglamentos y Normas</u>	14
IX	<u>Reporte de Violaciones al Código de Ética y Conducta</u>	20
X	<u>Sanciones</u>	21





Honestidad e Integridad: Conducimos nuestros negocios y relaciones con los colaboradores, asegurados, clientes y socios comerciales con la mayor honestidad e integridad.

Evitar conflictos: Evitamos situaciones que generen conflictos de intereses entre nuestro deber de lealtad hacia el Seguros Caracas y nuestros intereses relaciones o actividades personales, incluyendo regalos inapropiados, trabajo externo con la competencia, u otro tipo de relaciones o actividades personales potencialmente perjudiciales para la Compañía.

Uso adecuado de la información y recursos de la Compañía: Protegemos la información privada y confidencial de Seguros Caracas, de sus empleados, asegurados, clientes y socios comerciales, y evitamos su uso o divulgación no autorizada. En ningún momento utilizaremos dicha información para nuestro beneficio personal o para fines no asociados con nuestros negocios. Utilizamos los recursos de la compañía para fines del negocio, y no para nuestro propio beneficio personal o para fines no asociados con nuestros negocios.

Apego a las leyes: Cumplimos con todas las leyes y normas aplicables a la conducción de nuestros negocios en cualquier momento o lugar.

Ambiente laboral óptimo: Estamos comprometidos a tratar a todas las personas con dignidad y respeto. Esto incluye mantener un ambiente de trabajo seguro, y normas de desempeño profesional que ofrezcan igualdad de oportunidades laborales para todos, libre de acoso o discriminación, en cumplimiento de todas las leyes aplicables.

Comunicación y reporte: Reportamos a nuestro supervisor cualquier conducta que viole el Código de Ética, las normas de conducta o la ley, y solicitamos asesoría cuando no estamos seguros sobre “qué es lo correcto”. Nosotros no tomamos represalias, y de hecho apoyamos a cualquier empleado que busque consejo o reporte de buena fe ante un caso de mala conducta.



El Código de Ética y las Normas de Conducta de **Seguros Caracas** definen y le ayudan a entender de manera apropiada los requerimientos de cumplimiento y los estándares de la conducta a seguir en el desarrollo de nuestros negocios. El Código también hace énfasis en la necesidad de que usted conduzca todos los aspectos de dichos negocios de una manera honesta y ética, y promueve el manejo ético de conflictos reales o potenciales entre los intereses personales y los de la Compañía.

El Código aplica a todos los empleados y a los miembros de la Junta Directiva. La Compañía tomará acciones oportunas y consistentes para atender las violaciones al Código.

La Dirección de Cumplimiento es responsable de supervisar las políticas del Código de Ética y Conducta; apoya, fortalece, fomenta y promueve la conducta de cumplimiento de nuestros negocios.

Si en algún momento tiene dudas acerca de “qué es lo correcto”, por favor solicite asesoría a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Gerente de Área
- Oficial de Cumplimiento
- Director de Área
- Director de Recursos Humanos
- Director de Consultoría Jurídica



Para garantizar el continuo crecimiento y rentabilidad del **Seguros Caracas**, debemos esforzarnos para contar con la confianza total de nuestros asegurados, clientes, socios comerciales, nuestros empleados, de la comunidad financiera y del público en general.

En el ejercicio de nuestras responsabilidades como empleados de Seguros Caracas es vital que actuemos en el mejor interés de la Compañía, de nuestros asegurados y nuestros clientes con los que mantenemos relaciones. Por esta razón, se les exige a todos nuestros empleados conducir sus asuntos personales y de negocio de tal forma que se eviten conflictos - o inclusive la apariencia de conflictos - con los intereses de la Compañía, sus asegurados y sus clientes.

Los empleados deben cumplir con los siguientes principios con la finalidad de evitar conflictos. Adicionalmente, deberán guiar su actuación en la empresa utilizando como referencia cualquier política de conflicto de interés específico del departamento o unidad de negocio donde labore.

1. Los Empleados no deben usar su relación con Seguros Caracas para beneficio propio.

Algunos ejemplos de tales actividades prohibidas incluirían:

- Empleados que reciban cualquier incentivo, regalo, pago en efectivo, entretenimiento o favor de cualquier entidad que realice trabajos o preste servicios a la Compañía o a sus empresas filiales, o de cualquier entidad que pretenda hacer negocios con la Compañía o sus empresas filiales. Los regalos que generalmente son considerados de cortesía social de negocios son aceptables únicamente en la medida en que sean razonables en tipo, frecuencia y valor.
 - Nuestros empleados podrán recibir regalos de cortesía o promocionales (llaveros, bolígrafos, agendas, etc.) que incluyan el nombre y logo de la empresa que ofrece el regalo.
 - Está prohibido recibir regalos no promocionales de nuestros clientes o proveedores cuyo valor en monto y/o frecuencia sea excesivo.
- Empleados que tengan un interés financiero en una entidad que provee bienes o servicios a la Compañía o a sus empresas filiales, siendo el empleado factor decisorio o importante en las transacciones comerciales de la Compañía o de las empresas filiales.
- Empleados que utilicen alguna información confidencial o interna, obtenida como resultado de su relación laboral con Seguros Caracas para lograr ganancias personales o para beneficios de otros.
- Empleados que se beneficien, o que directa o indirectamente beneficien a otros, de cualquier recurso e información de la Compañía, o del beneficio de cualquier negocio u oportunidad comercial sobre la cual el empleado tenga conocimiento o desarrolle mientras sea empleado, y que esté relacionado con un negocio actual o en perspectiva de la Compañía



- Vender o solicitar en calidad de donación algún tipo de artículos, boletos de rifa, donaciones o similares para grupos o actividades no patrocinadas por la Compañía y sus empresas filiales o de cualquier manera utilizar recursos de la Compañía para tal fin.

Seguros Caracas podrá contribuir (de acuerdo a las posibilidades de la Empresa), a través de donaciones, con aquellas organizaciones sin fines de lucro que cumplan una importante labor social.

Las donaciones serán autorizadas por la Presidencia y la Gerencia de Finanzas a través de un proceso público y transparente.

- Ningún empleado deberá efectuar regalos en nombre de la Compañía sin la previa autorización de la Presidencia.
- **Seguros Caracas** permitirá otorgar regalos promocionales tales como: llaveros, agendas, calendarios, etc., con el nombre y logo de la Compañía.
- Los regalos en nombre de Seguros Caracas, incluyendo agasajos, contribuciones y/o donaciones son autorizados únicamente por la Presidencia.

2. Los Empleados no deben trabajar o estar relacionados económicamente con un competidor.

Aunque pueda parecer obvio, prestar servicios como empleado, director, oficinista, socio, consultor, agente, o tener un importante interés de propiedad en una organización que compita con o que le preste servicios a **Seguros Caracas** viola su deber de lealtad a la Compañía o sus filiales y está prohibido.

3. Los Empleados no deberán tener cargos o actividades externas que interfieran con sus responsabilidades laborales o que de alguna manera representen un conflicto de interés.

Como empleados de Seguros Caracas, tenemos la obligación de apoyar totalmente los intereses de la Compañía y de sus filiales en nombre de los asegurados y clientes. Aún cuando no está prohibido "tener otra actividad económica", ningún empleado deberá tener cargo o actividad externa alguna en cualquier negocio, comercio, asociación civil, gubernamental o social, la cual, en virtud de las obligaciones de tiempo u objeto, le impidan o dificulten al empleado cumplir con sus responsabilidades de trabajo.

La Compañía y sus empresas filiales reconocen y promueven que los empleados pueden dedicar voluntariamente su tiempo, talentos, y recursos financieros a varias organizaciones sociales, benéficas y de la comunidad. Aún cuando la Compañía y sus empresas filiales apoyan los esfuerzos de los empleados para ser buenos vecinos y ciudadanos activos, el rendimiento en el trabajo no debe verse afectado por tales actividades.

El hecho de prestar servicios en juntas directivas o comités de asesores de organizaciones externas puede ser beneficioso para servir a la comunidad, para el desarrollo personal y, en algunos casos para desarrollar relaciones de negocios. En circunstancias en las cuales pudiese existir un conflicto de interés potencial, se requerirá aprobación gerencial.



Se considera que hay posibilidad de conflicto de intereses, por ejemplo, cuando el empleado ocupa un asiento en la junta directiva o es consultor de una compañía privada o pública con fines de lucro; cuando el empleado recibe una compensación por el servicio prestado en la junta; cuando el servicio en la junta requiera un horario que pudiese interferir con el trabajo del empleado en Seguros Caracas, cuando Seguros Caracas tenga una relación de negocios con la organización en cuestión; o cuando los intereses de la organización en cuestión puedan ser contrarios a los de Seguros Caracas.

Los empleados también tienen la responsabilidad de evitar actividades externas que puedan: afectar su objetividad o la independencia de su juicio en asuntos relacionados con la Compañía o a sus empresas filiales, actividades que puedan desacreditar a Seguros Caracas, o actividades que, sin el previo consentimiento de la Compañía involucren el uso de la información o de los recursos de Seguros Caracas.

4. Los Empleados tienen la obligación de identificar e informar sobre conflictos reales o potenciales.

Sobre la Obligación de Informar

Identificar si usted tiene un conflicto, y qué hacer con él, puede ser difícil, y ningún conjunto de normas puede abarcar todas las situaciones que se pueden presentar. Por esta razón, se pide a cada empleado que informe todos los posibles o potenciales conflictos que pueda identificar. Al informar un conflicto potencial, usted evitará colocarse a sí mismo y a la Compañía en una situación potencialmente perjudicial, y usted se protege de tomar decisiones o de realizar acciones que pudieran representar un conflicto.

Cada empleado que reciba por primera vez este Código de Ética y Conducta debe llenar la Declaración de Conflicto de Intereses. Todos los funcionarios y empleados de la Compañía o sus empresas filiales deberán devolver el formulario firmado a la Dirección de Recursos Humanos en Casa Matriz.

Tres puntos finales para recordar:

- Su sensibilidad para identificar conflicto de intereses se incrementará en la medida en que las posiciones ejercidas por usted crezcan en responsabilidad.
- Si debido a un cambio en sus circunstancias personales, sus declaraciones se vuelven inexactas, entonces usted deberá llenar inmediatamente un nuevo formulario detallando el cambio.
- Consulte con su Gerente o a la Dirección de Cumplimiento Corporativo si debe reportar una situación en particular, o en caso de que tenga alguna duda acerca de sus obligaciones al momento de llenar la declaración.



El negocio de seguros, como el de otras industrias de servicios, está basado en la recolección, organización, evaluación y preservación de información sobre individuos, organizaciones y del mundo en general.

Para mantener nuestra reputación de confianza e integridad es supremamente importante salvaguardar y utilizar correctamente cualquier información que nos hayan confiado nuestros asegurados, clientes y empleados. Además, así lo establecen las leyes en muchos casos.

1. Usted debe salvaguardar cualquier información no pública que reciba o tenga en su poder.

Usted es responsable de cumplir con las restricciones relativas al uso y divulgación de información no pública.

Los empleados también son responsables de dar cumplimiento con todos los procedimientos de Seguridad de Información, incluyendo aquellos relacionados con la protección de claves de acceso/contraseñas que le han sido confiados.

En Seguros Caracas existen cuatros clases de información y estándares para su protección:

Información Pública: información que la Compañía pone a disposición del público en general, tal como información en el sitio web de la Compañía, Reporte Anual de la Compañía y artículos en prensa. La información pública puede ser distribuida internamente o compartida fuera de la compañía libremente.

Información Interna: información sólo para uso interno de la Compañía y que no está calificada como Información Confidencial o Restringida. Ejemplos: este Código, contenidos en la intranet, políticas corporativas, organigramas y directorios, presentaciones departamentales. Usted sólo podrá compartir la información interna de la Compañía siempre y cuando esté autorizada o sujeta a un convenio de divulgación o a otras protecciones de salvaguardia.

Información Confidencial: información a ser compartida sólo con los empleados autorizados de Seguros Caracas que requieren la información para el desempeño de sus funciones, y por otras personas o terceros fuera de la Compañía que necesitan conocer la información siempre que la divulgación esté autorizada y salvaguardada por un convenio de no divulgación. Los ejemplos de Información Confidencial incluyen:

- Documentos marcados como “Reservado – Secreto Comercial” o “Personal & Confidencial”.
- Los documentos o información bajo la protección de un convenio de no divulgación de confidencialidad; o,
- Información personal no pública de clientes y empleados, tales como, cédula de identidad, dirección, RIF, el número de seguro social, cuenta bancaria y número de tarjeta de crédito y contraseña, licencia de conducir e información médica; planes de negocio, diseños, o resultados, listas de clientes e informes financieros.



Información Restringida: información compartida sólo sobre la base de la necesidad de saber y únicamente con autorización. Algunos ejemplos incluyen documentos legales marcados como “Privilegiada & Confidencial – Comunicación Abogado del Cliente o “Privilegiada & Confidencialidad – Producto del Trabajo”, actividades de fusiones y adquisiciones, aplicaciones de informática y contraseñas de computadoras y expedientes del personal.

El empleado responsable de generar y recolectar la información podrá autorizar su divulgación fuera de la Compañía, sujeto a la protección apropiada.

Seguros Caracas podrá tener requisitos y protocolos de Privacidad adicionales que usted debe seguir. Si tiene preguntas respecto a la autorización apropiada o sobre otros requisitos de privacidad, por favor contacte a su supervisor.

2. Usted debe cumplir con las protecciones legales de la información propiedad de Seguros Caracas y de terceros relevantes.

Algunas veces el creador o poseedor de la información recibe protección legal especial contra el uso o copia de la información sin permiso por parte de otros.

Como empleado usted debe:

Reconocer los Derechos de Patente y cumplir con los Derechos de Autor y Licencias de Software.

Si usted utiliza o copia artículos o materiales patentados o con derecho de autor sin el permiso del titular, o utiliza o copia software en alguna forma no permitida por la licencia, usted y la Compañía podrían estar sujetos a obligaciones.

- Una patente válida le otorga al inventor el monopolio sobre su invento o descubrimiento. Cualquier otra persona debe tener permiso para copiarlo o tener beneficios de ese invento.
- El derecho de autor protege la manera en que una idea es expresada, no la idea en sí, y puede aplicar a ideas y conceptos preservados en muchos medios, incluyendo: documentos en papel, registros musicales; o, formatos magnéticos o electrónicos. El derecho de autor tiene control sobre la distribución y posterior copia del material protegido. La mayoría de nosotros manejamos o utilizamos material con derecho de autor o tecnología patentada en nuestro trabajo diario para Seguros Caracas.
- Los tipos de programas de software de todos los tipos, están sujetos a convenios de licencia que limita el alcance de los usos permitidos por parte de la Compañía, incluyendo hacer copias, modificar o hacer distribución de software.

Si no está seguro si usted tiene permitido utilizar o copiar este tipo de información protegida, favor consulte sobre las Directrices de Derecho de Autor con el Gerente del Área o a la Dirección de Consultoría Jurídica.



Tenga presente: al hacer su trabajo, usted podría crear un objeto, proceso o material escrito elegible para la protección de patente o de derecho de autor. Si esto ocurriera, puede que se le solicite contribuir con la Compañía a obtener la propiedad intelectual para preservar la inversión de la Compañía en usted y su producto del trabajo. Además, Seguros Caracas puede tener sus propios derechos, incluyendo propiedad intelectual, sobre cualquier material que usted pudiera crear en el desempeño de sus funciones para la Compañía. Estos materiales podrían incluir programas de computación, módulos de entrenamiento, manuales, políticas o nuevos productos de seguro. Usted no debería hacer o distribuir copias de tales materiales fuera de la Compañía sin permiso.

Proteger los secretos comerciales. Un secreto comercial es la información utilizada en el comercio o negocio, lo cual le da al propietario una ventaja competitiva y la cual, generalmente, no es conocida por la competencia. Algunos ejemplos son procesos por computadora, una lista de clientes o un nuevo invento.

Al hacer su trabajo, puede encontrarse con secretos comerciales/de negocios que pertenecen a un asegurado, cliente o proveedor. Usted puede ser responsable por la pérdida de un secreto, si lo revela a otros, aún a sus compañeros de trabajo que no tienen por qué conocer esa información. Tanto la Compañía como el empleado, en forma individual, pueden ser responsables por las pérdidas financieras del propietario del secreto comercial/de negocios.

Existen momentos en que usted puede desarrollar secretos comerciales/de negocios que pertenezcan a la Compañía. Los secretos comerciales/de negocios deben ser identificados como tales cuando sean revelados a terceros, de manera que el receptor esté consciente de que no debe revelar el secreto posteriormente. Antes de autorizar la divulgación de la información de propiedad de una compañía o persona, por ejemplo, durante la negociación con un proveedor para un servicio en particular, deben firmarse los convenios de no divulgación.

Si le revelan un secreto comercial/de negocios durante el transcurso de su trabajo, usted debe proteger la información aún después de que usted haya dejado de prestar sus servicios en la Compañía. Esta tomará los pasos que considere apropiados, incluyendo acciones legales, para proteger sus secretos comerciales de la divulgación no autorizada o su uso por parte de los empleados activos o desincorporados.

3. Ciertas comunicaciones deben ser revisadas y aprobadas por el Presidente de Seguros Caracas antes de ser emitidas.

Dependiendo de la información a ser emitida o compartida en nombre de Seguros Caracas, (verbal o impresa) debe ser evaluada/autorizada por el Presidente. De esta forma, se reduce el riesgo que se genere información que pueda afectar negativamente a Seguros Caracas.



Seguros Caracas está comprometida a tratar a todas las personas – incluyendo colaboradores, clientes, asegurados, socios comerciales y público en general – con dignidad y respeto. Cuando se trata de nuestras prácticas en el trabajo, esto significa, entre otras cosas, compromiso para:

- Estimular, ayudar y dar oportunidades a nuestros colaboradores a alcanzar el máximo potencial y plena participación en el cumplimiento de los objetivos generales de la Compañía en un ambiente de trabajo seguro, profesional y en cumplimiento con los lineamientos legales vigentes.
- Ofrecer igualdad de oportunidades laborales para todos. Adicionalmente, la Compañía no tolerará discriminación de ningún tipo prohibido por la ley. Esto aplica a todos los aspectos en la relación laboral con la Compañía, incluyendo el reclutamiento, contratación, ubicación, entrenamiento, promoción, transferencia, disciplina, egreso, compensación, beneficios y actividad social patrocinada por la Compañía.
- Mantener un ambiente laboral libre de hostigamiento, con el propósito de que cada uno de nuestros colaboradores puedan concentrarse en el logro de sus objetivos. Además del acoso sexual, que está prohibido por la ley, Seguros Caracas prohíbe comentarios y conductas de acoso y cualquier otro comportamiento de cualquier índole protegido por las leyes venezolanas que regulan la materia.

Administración de Personal es responsable por la gestión de las políticas y procedimientos de empleo en la Compañía. En caso de duda podrá contactar a su gerente o a algún representante de Recursos Humanos.



Seguros Caracas invierte en materiales, entrenamiento, beneficios y apoyo necesario para que usted cumpla con sus responsabilidades de trabajo. Al hacerlo, Seguros Caracas asume que usted no abusará o malversará los recursos de la compañía ni abusará de los beneficios o programas disponibles durante su servicio.

Los principios generales que usted debe seguir incluyen:

- Los teléfonos, computadoras, software, artículos de oficina, fotocopiadoras y los equipos internos, son sólo para el uso de las actividades de trabajo de Seguros Caracas.
- Es necesario respetar las políticas sobre gastos y cumplir con los procedimientos, relación y documentación de cualquier gasto efectuado (comida, kilometraje, etc.) dentro del curso de nuestras actividades laborales.
- Está prohibido usar los recursos de la Compañía para beneficio personal, de terceros o de entidades fuera de la Compañía. En ciertas circunstancias la Compañía podrá aprobar el uso de recursos corporativos especiales para fines caritativos o comunitarios.
- Es necesario respaldar con documentación precisa y válida las ausencias por enfermedad, incapacidad, educación, e igualmente para el uso de los beneficios colectivos de la Compañía.
- El empleado debe cuidar y conservar en buen estado los bienes de Seguros Caracas (instalaciones físicas, mobiliarios, equipos, etc.).
- El uso de vehículos de la Empresa es estrictamente para asuntos de trabajo, salvo lo que se determine en cada caso mediante contrato escrito.
- La Compañía ha establecido estándares de control contable y procedimientos para asegurar que los activos sean protegidos y utilizados apropiadamente, y que los registros e informes financieros sean exactos y confiables. Los empleados y supervisores comparten la responsabilidad de mantener y cumplir con los controles internos requeridos.

La Compañía cuenta con una amplia gama de procedimientos, reglas y controles para prevenir el fraude y la deshonestidad, y podrá tomar todas las acciones que sean necesarias y adecuadas para hacer cumplir esas políticas y procedimientos incluyendo:

- Notificación por escrito de la falta.
- Retiro de los empleados que hayan cometido fraude o actúen ilegalmente contra la Empresa.
- Terminar las relaciones comerciales con entidades que se les haya comprobado la comisión de fraude o de actos ilegales contra la Compañía.
- Interponer acciones judiciales para recuperar cualquier propiedad, dinero o recursos malversados; y,
- Notificar las infracciones a las autoridades correspondientes para su enjuiciamiento.

Si usted tiene conocimiento de una violación de estas políticas, deberá reportarlo inmediatamente a su supervisor inmediato. Favor referirse a la sección de este Código titulada **Reporte de Violaciones de Código de Ética y Conducta** para mayor información sobre cómo puede reportar una malversación o inquietud sobre la integridad financiera u otros asuntos relativos a la conducta en los negocios.



El poder legítimo de mando dentro de **Seguros Caracas** es un recurso intangible que debe ser usado de forma idónea y justa para el logro de actividades, objetivos y metas.

Delegación

Es importante entender que la delegación de autoridad no significa pérdida de autoridad ni de control; es más, contribuye a ejercer eficientemente las responsabilidades de quien delega para garantizar que se realice el trabajo conforme con lo planeado y organizado.

La delegación de autoridad:

- Es autorizada por la Presidencia y/o Gerencia
- Se delega a individuos, no a cargos.
- Se basa en la habilidad, destreza y experiencia del empleado.
- Debe ser revisada al menos anualmente para su renovación o suspensión.
- Cuando es trascendente para la operación debe ser delegada por escrito.
- Debe indicar quién delega y quién recibe la autoridad y la fecha de la delegación.
- Indica límites y condiciones para los niveles de autoridad.

Irrespeto.

El irrespeto a la autoridad o a la persona (desobediencia, burla, desafío) es una violación a las normas de relaciones con colaboradores internos/externos, que puede generar sanciones o medidas correctivas.

Abuso

Ningún empleado de Seguros Caracas debe aprovechar su nivel de autoridad para ejercerla indebida e irresponsablemente.



Todas aquellas Leyes y Reglamentos venezolanas o extranjeras aplicables que regulen nuestras actividades deben ser respetados en beneficio común.

Si tiene alguna duda o se entera de que un empleado o entidad realiza acciones que representen violaciones a la ley, deberá contactar inmediatamente a su supervisor, gerente, la Dirección Legal o Cumplimiento Corporativo.

Nuestras actividades se rigen principalmente por: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código Penal, Código de Comercio, la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo y su Reglamento, Ley de la Actividad Aseguradora, Providencia Administrativa N°. 536, la Ley Marco de Seguridad Social, la Ley del Contrato de Seguros, la Ley para Promover y Proteger el Ejercicio Libre de Competencia, la Ley de Inversiones Extranjeras, Reglamentos Fiscales y Ordenanzas Municipales.

1. Integridad de los Controles Financieros y Reporte Público

Es de suprema importancia que la Compañía, como proveedora de seguros, mantenga la integridad de sus controles financieros y reporte. Nuestra contabilidad, auditoría y otros controles financieros internos deben funcionar para reflejar razonablemente la condición financiera de Seguros Caracas si queremos alcanzar nuestros objetivos y cumplir con las leyes de seguro.

El Presidente, Director de Finanzas y los que tienen responsabilidades relacionadas con la contabilidad financiera de la compañía, o de realizar auditorías y reportes, deben asegurarse de que estén familiarizados y cumplan con todos los controles y apliquen los procedimientos relativos a la exactitud y legalidad de los registros financieros de la compañía y presentación de informes.

Estamos comprometidos con la divulgación completa, justa, exacta, oportuna y comprensible de los documentos que suministramos a los entes regulatorios, así como de otras comunicaciones públicas. Para asegurar todo lo referente a la integridad de la contabilidad, auditoría y controles financieros internos que se presentan a la Junta de Directores, la Compañía sugiere contactar a Auditoría Interna respecto a cualquier inquietud. Favor referirse a la sección de este Código titulada **Reporte de Violaciones de Código de Ética y Conducta** para obtener lineamientos sobre cómo puede reportar inquietudes referentes a la integridad financiera.

2. Ley de la Actividad Aseguradora:

El objeto de dicha Ley es establecer el marco normativo para el control, vigilancia, supervisión, autorización, regulación y funcionamiento de la actividad aseguradora, a fin de garantizar los procesos de transformación socioeconómico que promueve el Estado, en tutela del interés general representado por los derechos y garantías de los tomadores,



asegurados y beneficiarios de los contratos de seguros, de reaseguros, los contratantes de los servicios de medicina prepagada, de administración de riesgos y de los asociados de las cooperativas que realicen actividad aseguradora de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional. (Art.1).

3. Normas de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos

Debemos prestar especial atención a la Providencia Administrativa 536, las “Normas sobre de la Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos en la Actividad Aseguradora” de fecha 29 de agosto de 2024 y publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N°. 6.825 de fecha 03 de septiembre de 2024, la cual reúne una serie de obligaciones para evitar que las actividades del sector asegurador, sean utilizadas para la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo, el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otros ilícitos provenientes de las actividades delictivas.

Al respecto, Seguros Caracas editó el "Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Sistema de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos".

Usted podrá solicitar este Manual a su superior inmediato o al Oficial de Cumplimiento, e igualmente está a su disposición en la intranet de la empresa.

Para colaborar con el estado venezolano en la prevención de la materialización de los riesgos que nos ocupan, debemos:

- No advertir a los contratantes, asegurados o beneficiarios que se han realizado averiguaciones o que se ha notificado a las autoridades de actividades que puedan dar indicios de estar relacionados con la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Cada empleado de Seguros Caracas deberá estar vigilante durante el cumplimiento de sus funciones, para evitar que la delincuencia organizada utilice la empresa como instrumento para legitimar capitales, financiar al terrorismo, financiar a la proliferación de armas de destrucción masiva o cometer otros ilícitos y en caso de que detecte alguna actividad inusual y/o sospechosa, deberá informarlo de manera confidencial a la brevedad posible a su superior inmediato, sin suspender en ningún momento la atención al cliente, evitando así que se percate de que se podría iniciar una averiguación por haberse detectado una señal de alerta.
- Para el efectivo cumplimiento del punto expuesto anteriormente, todos los empleados de la empresa, tienen el deber de conocer la normativa legal vigente en la materia, así



como las disposiciones emitidas por las autoridades competentes y la Junta Directiva de la empresa, debiendo ser responsables, capacitados y concientizados en la prevención y control de estos delitos graves.

- Cada empleado de Seguros Caracas deberá estar consciente de que como experto conocedor de las transacciones y operaciones de seguros y reaseguros, es el más idóneo para colaborar activamente en la prevención y control del delito de legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y/o proliferación de armas de destrucción masiva y otros ilícitos, ya que la legislación vigente en la materia le asigna al empleado un rol responsable dentro de la organización para prevenir, controlar y detectar este delito.
- El personal de **Seguros Caracas** debe estar en conocimiento de sus propias obligaciones personales, bajo las normas legales vigentes y que puede estar personalmente expuesto a responsabilidades por no reportar oportunamente irregularidades a su supervisor inmediato, quien luego de apreciar las circunstancias del caso, lo reportará a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos para su análisis respectivo.

4. Código Penal:

Establece las disposiciones generales sobre los delitos y las faltas, las personas responsables y las penas a aplicar. A continuación, se mencionan los siguientes capítulos para el conocimiento general de nuestros empleados:

- De los delitos contra la inviolabilidad del secreto:

En el desempeño de nuestras actividades diarias recibimos y manejamos información por diversas razones y fuentes (clientes, proveedores, bancos, contratos, proyecto de nuevos productos, estrategias de negocios, etc.).

Generalmente, esta información no es de conocimiento público y debe ser manejada correctamente. La divulgación de información clave o del secreto es penado por la Ley.

- De la corrupción de los funcionarios:

La recepción de dinero por cuenta propia o ajena, aceptación de una retribución u obtención de alguna utilidad, por parte de funcionarios públicos está penado por la Ley. Igualmente, se sancionará a aquellas personas que se empeñen en persuadir o inducir a algún funcionario en algún delito de corrupción.

- De la estafa y otros fraudes:

Este capítulo del Código Penal resalta las prácticas de engañar o sorprender la buena fe de otro para generar un beneficio con perjuicio ajeno las cuales están penalizadas con prisión según el caso.



5. Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia

Esta ley tiene por objeto promover y proteger el ejercicio de la libre competencia y la eficacia en beneficio de los productores y consumidores y prohibir las conductas y prácticas monopólicas y oligopólicas y demás medios que puedan impedir, restringir, falsear o limitar el goce de la libertad económica (art. 1).

Adicionalmente, se prohíbe el desarrollo de políticas comerciales que tiendan a la eliminación de los competidores a través de la competencia desleal y, en especial, las siguientes (art.17):

1) Publicidad engañosa o falsa dirigida a impedir o limitar la libre competencia, 2) La promoción de productos y servicios con base en declaraciones falsas, concernientes a desventajas o riesgos de cualquier otro producto o servicio de los competidores, y 3) El soborno comercial, la violación de secretos industriales y la simulación de productos.

6. Prácticas de Negocios Justas y Cumplimiento

Las leyes y regulaciones aplicables ejercen influencia en todos los aspectos de los negocios del Seguros Caracas, incluyendo las ventas, suscripción, reclamos, reporte actuarial, contable y financiero, servicios financieros, inversiones, relaciones legales y gubernamentales. Muchos de estos requerimientos de cumplimiento protegen a los consumidores en situaciones donde se percibe que un negocio, debido a su tamaño, recursos o experiencia, puede ejercer un control desfavorable o puede influenciar las decisiones del cliente.

Usted debe tener conocimiento de que las leyes tienen un impacto directo en el desempeño de su trabajo y la forma en que manejamos todos nuestros acuerdos de negocios y tratamos a nuestros clientes y asegurados. Usted debe hacer su trabajo en forma tal que cumpla con los requerimientos legales y de la industria. Si usted tiene alguna duda o necesita ayuda para identificar los requisitos de cumplimiento que afectan sus responsabilidades en el trabajo, por favor contacte a su supervisor inmediato.

7. Adherencia a las Políticas de Suscripción y Corretaje - Estándares de Conducta

Para proteger a la Compañía y a sus clientes, y adherirse a las leyes y regulaciones aplicables, es esencial que el personal de **Seguros Caracas** realice la suscripción, negociación y venta de las pólizas, y se relacione con los Asesores de Seguros cumpliendo los más altos estándares profesionales, legales y éticos.

Estos estándares incluyen, pero no está limitado a:

- Emisión únicamente de cotizaciones técnicamente aceptables con la intención genuina de amarrar el negocio, y solamente siguiendo la debida diligencia;
- Adherencia a los procedimientos establecidos y uso de formatos/documentación al suministrar "cotizaciones" o "indicaciones";



- Mantenimiento de la documentación apropiada en la cotización y procedimiento de suscripción, de conformidad con los requerimientos de **Seguros Caracas**;
- Comunicaciones claras e inequívocas con los clientes o Intermediarios de Seguros relativos a la colocación de la cobertura.
- No engancharse en comunicaciones con la competencia respecto a la fijación de precios para clientes existentes o potenciales clientes o negocio específico.
- Solo participar en el proceso o presentaciones de licitación de los Asesores de Seguros en relación con el intento legítimo de amarrar a la empresa.
- Solo recibir los precios y cotizaciones de la competencia por parte de un Intermediario de Seguros cuando la información ofrecida por el mismo sea para obtener la mejor negociación para su cliente o cuando la información sea un componente necesario para la suscripción de la cobertura que se le está pidiendo a Seguros Caracas.

Usted puede obtener detalles adicionales e información de todas las directrices de su operación contactando al Director de Suscripción.

8. Comercialización de Valores

En el curso de las operaciones diarias usted frecuentemente recibirá información importante referente a la Compañía o a los asegurados existentes o potenciales, clientes y socios comerciales, incluyendo datos financieros, propuestas para fusiones, ventas o adquisiciones, inicio o finiquito de litigios, cambios en las gerencias o en la organización, o sobre la introducción de nuevos productos. Gran parte de esta información generalmente no se da a conocer al público y podría ser importante en la toma de decisiones de inversión o podría afectar el precio de los valores comercializados públicamente de una entidad. La ley prohíbe la compra o venta de valores cuando usted posea información material no pública.

Si usted se entera de información importante relativa a Seguros Caracas o de sus asegurados, clientes y socios comerciales, usted no deberá:

- Utilizar esa información para su propio beneficio personal, financiero u otro beneficio;
- Revelar esa información a otras personas fuera de la Empresa para uso o divulgación o,
- Compartir esa información con cualquier persona que no necesita dicha información para el cumplimiento de su trabajo.

9. Protección y Destrucción de Archivos

Es política de la compañía tener en práctica un control eficiente para el manejo de los archivos sobre la base de los requisitos legales y las mejores prácticas. La Política para el Manejo de los Archivos, junto con el Control para la Protección de los Archivos, ofrece un marco de trabajo para la gerencia de cumplimiento, protección y destrucción de los archivos de la compañía. El control se aplica a los archivos en papel y electrónicos. De conformidad con el Control para la Protección de los Archivos, los archivos de la empresa se conservarán



siempre que los mismos sean necesarios para los negocios o por razones legales. Es su responsabilidad cumplir con la Política sobre el Manejo de Archivos y el Control para la Protección de los Archivos, según se indica en el Manual de Normas y Procedimientos para la Desincorporación y Destrucción de Expedientes. El cumplimiento con las políticas para el manejo de los archivos e información es uno de los componentes importantes de las responsabilidades del empleado.

Si usted tiene preguntas sobre la Política para el Manejo de Archivos, Control para la Protección de los Archivos u otros procedimientos relativos a los archivos y registros, favor contacte a su gerente.

10. Prácticas de Comercio Internacional

Debido a que **Seguros Caracas** realiza negocios internacionales, puede estar sujeto a muchas leyes internacionales que regulan nuestro negocio. Estas leyes incluyen las de anticorrupción que prohíben el soborno de funcionarios del estado y socios comerciales con la finalidad de obtener una ventaja en un negocio.

Los empleados a los que se les solicite realizar un pago que les parezca sospechoso a un funcionario del estado o a un socio comercial, deben consultarlo a sus gerentes y a la Dirección Legal. La Política Anticorrupción Seguros Caracas, disponible en la intranet de la Dirección de Cumplimiento Corporativo, prohíbe ofrecer, directa o indirectamente, el pago o aceptación de soborno de cualquier tipo, por cualquier motivo, en cualquier lugar del mundo.

Además de cumplir con las leyes Anticorrupción, Seguros Caracas tiene prohibido realizar algunos tipos de negocios, y tiene restricciones de intercambio comercial con ciertas personas y países. Para cualquier información acerca de estas restricciones, consulte al Director Legal, al Director de Finanzas, o al Oficial de Cumplimiento.

Información adicional en relación al cumplimiento con las leyes y regulaciones internacionales, incluyendo los contactos para preguntas está disponible en la **Política Anticorrupción** disponible en nuestra intranet.



Se anima a los empleados a plantear todas sus inquietudes respecto al tema de cumplimiento o situaciones que ven y de las que tienen sus sospechas.

Los empleados siempre deben compartir las inquietudes con sus gerentes, con la Dirección de Recursos Humanos o con otras personas designadas dentro de su organización.

La política de **Seguros Caracas** es manejar estas investigaciones y asuntos de la manera más confidencial posible, consistente con la necesidad de conducir una revisión adecuada de las inquietudes que se planteen, y consistente con las leyes de privacidad y demás normas aplicables. La Compañía y sus empleados no descartarán, degradarán, suspenderán, amenazarán, acosarán de ninguna manera, ni discriminarán a ningún empleado que sea sometido a una investigación o plantee una inquietud de cumplimiento de buena fe con respecto a la mala conducta de otros.

1. Cómo Contactar a Auditoría Interna para el reporte de Inquietudes Relativas a la Integridad Financiera

Los empleados, u otras personas interesadas en reportar inquietudes relativas a la contabilidad o asuntos de control interno, podrán contactar al Gerente de Auditoría Interna.

Las inquietudes relativas a la integridad financiera pueden incluir los siguientes aspectos:

- Deficiencias o falta de cumplimiento de los controles contables internos;
- Fraude o errores deliberados en la preparación, evaluación, revisión o auditoría de cualquier estado financiero de Seguros Caracas o,
- Fraude o error deliberado en el registro y mantenimiento de registros financieros de Seguros Caracas.

El Gerente de Auditoría Interna o el personal designado recibirán todos los asuntos y responderá según sea apropiado.

2. Cómo Plantear las Inquietudes o Consultas Respecto al Código de Ética y Conducta

Seguros Caracas anima a sus empleados a consultar con su supervisor o gerente de departamento, o el personal de Cumplimiento, Recursos Humanos o Consultoría Jurídica si usted tiene un asunto o inquietud de cumplimiento.



El incumplimiento con los principios y normas establecidos en el presente Código de Ética y Conducta dará origen a la aplicación de sanciones según su gravedad, las cuales pueden incluir desde una amonestación verbal hasta el despido justificado, sin perjuicio de las sanciones penales o civiles a las que hubiere lugar a consecuencia de la denuncia correspondiente ante los organismos competentes, en caso de que la infracción pueda considerarse delito.