

Tabla de contenidos

1. Antecedentes:	3
2. <i>Ámbito de aplicación</i>	3
3. <i>Definiciones:</i>	4
4. <i>Aspectos Generales:</i>	5
4.1 <i>Objetivo:</i>	5
5. <i>Perfil del Gerente de Seguros:</i>	5
5.1 <i>Datos de identificación</i>	6
5.2 <i>Descripción del Puesto</i>	6
5.3 <i>Requerimientos del puesto</i>	6
5.4 <i>Relaciones de trabajo</i>	7
5.5 <i>Funciones del puesto</i>	7
6. <i>Integración de Comités:</i>	8
6.1 <i>Funciones del Comité Gerencia</i>	8
6.2 <i>Funciones del Comité de Crédito</i>	8
6.3 <i>Funciones del Comité de Salud Ocupacional</i>	9
6.4 <i>Comité de Auditoria y Riesgo</i>	9
7. <i>Estructura para la gestión del Riesgo:</i>	9
8. <i>Auditoría Externa:</i>	11
9. <i>Auditoría Interna</i>	11
10. <i>Efectividad del Gobierno Corporativo.</i>	11
11. <i>Desarrollo de una cultura corporativa sólida</i>	11
12. <i>Políticas de reclutamiento y selección de personal.</i>	11
13. <i>Código de Ética</i>	12
14. <i>Política sobre conflictos de interés</i>	12
15. <i>Información confidencial:</i>	12
16. <i>Comité de Cumplimiento y Enlace de Cumplimiento</i>	13
16.1 <i>Comité de Cumplimiento:</i>	13

16.2 Enlace de Cumplimiento:	13
17. Declaración de Apetito de Riesgo:	14
18. Remisión de Información Periódica y Revelación de Hechos Relevantes	17
19. Sanciones	19
18. Informe anual de Gobierno Corporativo	19
19. Vigencia	20
20. Anexos	21
Anexo 1: Procedimiento de Selección y Reclutamiento de personal PR-INCH-RH-01-V02 / 10/01/2020	21
Anexo 2: Código de Conducta	21
Anexo 3: Política Matriz de Aprobación MCF F&I 1.1 PO-CR-AE-09-V00	21

1. Antecedentes:

Nombre de la Normativa	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO
Aprobado por	Junta Directiva
Fecha y No. Acta de aprobación	13 setiembre 2017 Acta No.2
Actualización	30 de junio 2021
Objeto de la presente Normativa	Cumplir con el Reglamento de Gobierno Corporativo, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), mediante artículos 5 y 7, de las actas de las sesiones 1294-2016 y 1295-2016, celebradas el 8 de noviembre del 2016.
Normativa relacionada	Reglamento de Gobierno Corporativo del CONASSIF. Ley Reguladora del Mercado de Seguros, No. 8653 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. N.8204.

Propósito del presente Código:

Establecer el conjunto de relaciones entre la administración del Grupo, su Junta Directiva, propietarios y otras partes interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento.

Asimismo, establecer la estructura de control y los valores corporativos que nos rigen.

2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones incluidas en el presente código son de aplicación para todos los funcionarios, Junta Directiva y el (los) accionista propietario de la Sociedad, así mismo será de observancia para las relaciones con los clientes, proveedores y asesores externos de la Sociedad Agencia.

3. Definiciones:

Para los propósitos del presente Código se entenderá:

- 3.1 Gerencia:** Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por la Junta Directiva. Esto incluye a los empleados o las personas que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro del Grupo.
- 3.2 Apetito de Riesgo:** Es el nivel de riesgo que el Grupo estará dispuesto a asumir, que han sido aprobados por la Junta Directiva y Comité de Riesgo, con antelación y dentro de su Capacidad de Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.
- 3.3 Capacidad de Riesgo:** Nivel máximo de riesgo que el Grupo será capaz de asumir en función de su gestión integral de riesgos, medidas de control, limitaciones regulatorias, o cualesquiera otras variables de acuerdo con sus características.
- 3.4 Clientes:** Cualquier usuario o beneficiario de los productos y servicios que ofrece el Grupo, incluyendo los tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios de pólizas de seguros.
- 3.5 Código de Conducta:** Conjunto de normas que regirán el comportamiento del Grupo y sus colaboradores; expresando nuestro compromiso con valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas del Grupo, así como el trato equitativo a los clientes. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los Clientes.
- 3.6 Cultura de Riesgo:** Normas, actitudes y comportamientos del Grupo relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.
- 3.7 Deber de Cuidado:** Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con el Grupo y los recursos que se administran.
- 3.8 Deber de Lealtad:** Deber de actuar en el interés de los clientes, del Grupo y de sus propietarios.
- 3.9 Declaración de Apetito de Riesgo:** La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que estaremos dispuestos a asumir, con el fin de alcanzar nuestros objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.
- 3.10 Gobierno Corporativo:** Conjunto de relaciones entre la administración del Grupo, su Junta Directiva, propietarios y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos del Grupo, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento.

4. Aspectos Generales:

Incape Protection Express Sociedad Agencia de Seguros, S.A es una sociedad anónima de Incape Costa Rica, cuyo objeto comercial es la intermediación de seguros, dirigida principalmente al negocio cautivo de Incape Costa Rica, que distribuye las marcas Suzuki, JAC, Changan.

Intermediación de seguros La Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653 establece en su artículo 19: “... Solo podrán realizar intermediación de seguros los intermediarios de seguros autorizados debidamente de conformidad con esta Ley. Se consideran intermediarios de seguros los agentes de seguros, las sociedades agencias de seguros, las sociedades corredoras de seguros y los corredores de estas últimas. Las sociedades agencias de seguros y sociedades corredoras de seguros, solo podrán desarrollar la actividad de intermediación por medio de agentes de seguros y corredores, respectivamente...”.

Por otra parte, el artículo 22, inciso l), del al Ley N° 8653, en relación con las sociedades agencias de seguros establece que “...son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de agencia de seguros...”.

La Superintendencia General de Seguros SUGESE, mediante oficio SGS-R-2018-2017 del 21 de junio del 2017 autorizó la constitución de la Sociedad Agencia Cohen Protección Express Sociedad Agencia de Seguros S.A., y posteriormente el cambio de nombre a **Incape Protection Express Sociedad Agencia de Seguros, S.A.**, la cual tendrá como objeto social exclusivo la intermediación de seguros, bajo la figura de sociedad agencia de seguros, según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N° 8653 Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

4.1 Objetivo:

Establecer y conocer directrices generales que definen la manera como la alta dirección de **Incape Protection Express Sociedad Agencia de Seguros, S.A** va a administrar la Entidad a su cargo, con parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad.

En desarrollo y cumplimiento de las normas, con el propósito de asegurar el respeto a los derechos de todos sus accionistas, la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión, la sociedad agencia adopta el presente “Código de Gobierno Corporativo”, el cual regirá las actuaciones de los Administradores, Gerentes y demás Trabajadores, entre otros, y remite a normas de administración, conducta e información a las cuales se encuentran sometidos, para que la sociedad pueda desarrollar su actividad empresarial dentro de normas y principios éticos y de buen manejo.

5. Perfil del Gerente de Seguros:

A continuación, se expone el perfil y otros aspectos relacionados con el cargo del puesto del Gerente de la Sociedad Agencia de Seguros:

5.1 Datos de identificación

Supervisor Inmediato: Directora Julieta Chaves del Head of F&I Centroamérica and Latam

Puestos sobre los que ejerce supervisión directa:

- Agentes
- Cobros
- Suscripciones
- Reclamos

5.2 Descripción del Puesto

Gerencia encargada de la supervisión de todos los procesos operativos y comerciales de la Agencia de Seguros

5.3 Requerimientos del puesto

5.3.1. Grado académico:

- Mínimo: Bachillerato Universitario
- Deseable: Avanzado en licenciatura
- Especialidad: Administración de Empresas ó Seguros

5.3.2 Requisitos obligatorios:

- Licencia B1
- Conocimiento en Seguros
- Manejo de paquetes Office avanzado
- Conocimientos en sistemas de seguros

5.3.3 Conocimientos básicos

- Manejo de personal.
- Industria Seguros.

5.3.4 Competencias:

Cardinales

- Confianza
- Excelencia – Calidad de trabajo
- Responsabilidad
- Comunicación
- Pasión – Desarrollar la relación con el cliente
- Servicio al cliente

Gerenciales

- Liderazgo
- Lealtad – Ética
- Trabajo en Equipo

Específicas por puesto

- Disciplina – Iniciativa – Puntualidad
- Proactividad – Iniciativa – Productividad
- Tolerancia

5.4 Relaciones de trabajo

Internas

- Ventas
- Repuestos
- Contabilidad.
- CEFI.
- Legal

Externas

- Bancos.
- Clientes
- Aseguradoras (INS, Lafise, Qualitas).
- Financieras y arrendadoras de automóviles.
- Call Center
- Proveedores

5.5 Funciones del puesto

- Controlar el cumplimiento de metas mensuales
- Resolución de conflictos con clientes.
- Negociar con las Aseguradora
- Apoyar a los reclamos de clientes
- Valorar los contratos de Renovación de las pólizas.
- Coordinar y controlar el departamento
- Atender a los ejecutivos de las aseguradoras
- Coordinar procesos con los clientes corporativos.

- Velar por el orden y aseo de su área de trabajo.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos con el área.
- Realizar cualquier otra función que sea asignada por el superior inmediato.

6. Integración de Comités:

Actualmente están en funcionamiento cuatro comités a nivel de Grupo, que son los siguientes:

- Comité Directores y Gerencia.
- Comité de Crédito.
- Comité de Salud Ocupacional.
- Comité de Auditoría y Riesgo.

A nivel de Sociedad Agencia de Seguros:

- Comité de Cumplimiento.

6.1 Funciones del Comité Gerencia

- Se comunica el Plan anual de Financiero estratégico.
- Comunicar y potenciar la cultura corporativa.
- Monitorear y Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de objetivos de la compañía y toma de decisión en cuanto a las desviaciones en los mismos.
- Comunicar determinados proyectos que, por su envergadura, plazo y dimensión estratégica, requieran de su supervisión.
- Comunicar y monitorear el cumplimiento de metas comerciales.
- Comunicar resultados de las diferentes áreas al cierre de cada mes.

6.2 Funciones del Comité de Crédito

La Estructura de Arrienda Express y la conformación de los comités de aprobación estarán definidos por una Matriz para la aprobación de Financiamientos, según se detalla en el Anexo 3: Política Matriz de Aprobación y políticas relacionadas en la misma.

Entre sus funciones están:

- Conocer, aprobar o denegar las propuestas de solicitudes de líneas de crédito o crédito específico.
- Aprobación de tasas activas propuestas y ajustes a condiciones aprobadas conforme a la Matriz de Aprobación Adjunta (Anexo 3).

- Conocer, aprobar o denegar las solicitudes de renovación de líneas de crédito o crédito específico (Anexo 3: Política Matriz de Aprobación).
- Conocer los reportes de la Asesoría Legal sobre los casos en Cobro Judicial, las adjudicaciones por remate judicial o en dación de pago de operaciones.
- Definir límites de crédito por cliente, pagador y por actividad económica (Según Matriz de Aprobación Anexo 3).
- La periodicidad de las sesiones es permanente porque la aprobación es en línea.

6.3 Funciones del Comité de Salud Ocupacional

- Investigar las causas de los riesgos del trabajo.
- Vigilar para que en el centro de trabajo se cumplan las disposiciones legales, reglamentarias y cualquier disposición sobre salud ocupacional.
- Notificar por escrito a la persona empleadora las condiciones de riesgo que se hayan identificado para su debida corrección.
- Solicitar copia de las estadísticas de accidentabilidad y de los informes de investigación de accidentes y enfermedades, que ocurran en el centro de trabajo, a la persona que sea la responsable de llevar su registro.
- Solicitar copia de los informes y programas anuales de la oficina o departamento cuando así lo requiera y corresponda.
- Constituirse en enlace de comunicación con el Consejo.
- Elaborar un informe anual de las acciones desarrolladas por la Comisión, utilizando para ello el formato propuesto por el Consejo.
- Colaborar en la organización de actividades de información y motivación sobre la prevención de los riesgos laborales.

6.4 Comité de Auditoria y Riesgo

Ver funciones en el punto 7, Estructura para la gestión del Riesgo.

7. Estructura para la gestión del Riesgo:

Esta Sociedad Agencia de Seguros aplica la Estructura de Riesgo del Grupo Inchcape, y de la Aseguradora Instituto Nacional de Seguros (INS) de la cual somos intermediarios.

En el Grupo Inchcape tiene la siguiente estructura:

La Junta Directiva y el comité de Riesgo es el órgano responsable de aprobar y mantener una estrategia de gestión de riesgo y políticas asociadas, entre sus funciones, están:

- Cerciorándose de su difusión e implementación por las restantes áreas de la organización.
- Velará por el desarrollo de una Cultura de Riesgo.
- Formulación de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Definición de las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos.

Adicional, la Agencia de Seguros adopta y se adhiere a las directrices que la Aseguradora disponga en la materia, ya que se trabaja de forma exclusiva para el Instituto Nacional de Seguros (INS), comercializando sus productos.

Como parte de la valuación de riesgos del Grupo, las siguientes áreas o procesos aplican una matriz de riesgo, en nuestro caso Seguros está incluido en la matriz de CEFI:

- Recursos Humanos
- CEFI
- Finanzas
- Legal
- Repuestos
- Ventas
- Mercadeo
- Logística e importaciones
- Post-venta y
- Soporte y TI

En línea con lo indicado, el análisis de Riesgo por proceso considera los siguientes aspectos:

- **Identificación del riesgo**
 - Modo del fallo
 - Causa
 - Efecto Potencial
- **Evaluación del Riesgo Actual**
 - Controles existentes
 - Probabilidad
 - Justificación de la probabilidad
 - Consecuencia
 - Justificación de la consecuencia
 - Puntaje
 - Nivel de riesgo
- **La aceptabilidad del riesgo**
 - Aceptabilidad del riesgo (Estrategias)
 - Criterio de mitigación del riesgo
 - Justificación para tolerar riesgos altos

Asimismo, los parámetros para la aceptabilidad de los riesgos son los siguientes:

- a) **Bajo:** Los riesgos que se ubiquen en la categoría de nivel de riesgo **bajo**; son tolerables sin necesidad de valorar medidas de administración de riesgos distintas a la tolerancia del riesgo, siempre y cuando no exista el incumplimiento de un riesgo legal
- b) **Medio:** Los riesgos que se ubiquen en la categoría de nivel de riesgo **medio**, serán tolerables si los costos de su administración exceden los beneficios o son imposibles de administrar por vías distintas a la tolerancia del riesgo siempre y cuando no exista el incumplimiento de un riesgo legal.
- c) **Alto:** Los riesgos que se ubiquen en la categoría de nivel de riesgo **alto**, son aceptables únicamente bajo circunstancias extraordinarias justificadas.

8. Auditoría Externa:

La revisión anual del Grupo INCHCAPE CR la lleva a cabo la firma Deloitte, S.A. Auditoría Externa Financiera, en el caso de Protection Express se realiza una Auditoría Externa por parte de RSM Informe Anual sobre Ley 8204 Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

9. Auditoría Interna

La auditoría interna es un órgano de control corporativo, cuya casa matriz regional se ubica en la ciudad de Chile en cabeza de Ana Karina Navarrete, Gerente Corporativa de auditoría interna, cuyo alcance es la Auditoría basada en riesgos para las empresas de Inchcape de Sur América y Centro América.

10. Efectividad del Gobierno Corporativo.

La Junta Directiva y la Gerencia son los responsables de revisar y ajustar periódicamente el Gobierno Corporativo para que se adapte a los cambios del entorno de las empresas bajo su responsabilidad.

11. Desarrollo de una cultura corporativa sólida

La Junta Directiva y las Gerencias serán los responsables de llevar a cabo las siguientes funciones tendientes a crear o desarrollar una cultura corporativa sólida dentro del Grupo:

- Establecer y cumplir los valores corporativos que aplican para el Grupo, incluyendo compromisos y comportamientos para que los negocios o actividades se lleven a cabo dentro de un marco de legalidad y ética.
- Promover una cultura de gestión de riesgo sólida, transmitiendo a la organización las expectativas del Órgano de Dirección.
- Aprobar y supervisar la implementación de una política de divulgación a todos los funcionarios, de los valores corporativos, estándares profesionales, Código de Conducta, políticas y objetivos que rigen al Grupo.
- Establecer las medidas disciplinarias para Gerencias y demás empleados ante desviaciones y transgresiones a la cultura, políticas declaradas, código de conducta y valores corporativos de la entidad.

12. Políticas de reclutamiento y selección de personal.

Ver en Anexos el Procedimiento **PR-INCH-RH-01-V02** que establece los lineamientos y procedimientos a seguir por el departamento de Recursos Humanos para la Selección y contratación del personal en la Organización.

13. Código de Ética

Ver en anexos el documento “Nuestro Código de Conducta”, el cual rige el actuar del colaborador del Grupo, principios y comportamientos que la empresa espera de clientes, colaboradores y proveedores, basado en los valores y en su compromiso de mantener prácticas de negocios éticas y acordes a la legislación vigente.

Asimismo, tiene como propósito preservar la credibilidad y confianza de la empresa frente a sus diferentes grupos de interés, promoviendo buenas prácticas, integridad en los comportamientos, conductas irreprochables y el cumplimiento de la ley.

14. Política sobre conflictos de interés

La Junta Directiva del Grupo es la responsable de aprobar una política para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses que incluye, entre otros aspectos:

- Definición de los supuestos que configurarían un eventual conflicto de intereses.
- Deber de los miembros de la Junta Directiva, comités y de todo el personal del Grupo, de no propiciar situaciones que puedan producir conflictos de intereses.
- Revelar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses.
- Abstenerse de participar o influir en la decisión de cualquier asunto en el que pueda tener un conflicto de intereses.
- Establecer procedimientos para la gestión de los conflictos de intereses que se presenten en la aprobación de transacciones que puedan afectar al Grupo
- Actuar frente a incumplimientos de la política de conflictos de intereses

En línea con lo expuesto, en los anexos se encuentra “Nuestro Código de Conducta” del Grupo Inchcape Costa Rica, que tiene por objeto definir las reglas, políticas y estándares de comportamiento para los colaboradores, relacionadas con el manejo de conflictos de interés y las normas de conducta exigidas.

15. Información confidencial:

La Junta Directiva del Grupo será la encargada de definir aquella información que se considerará confidencial y la limitación del uso de la misma, así como las sanciones de acuerdo con la categorización de la falta en caso de incumplimiento, al amparo del principio constitucional del debido proceso.

16. Comité de Cumplimiento y Enlace de Cumplimiento

16.1 Comité de Cumplimiento:

La Sociedad Agencia en particular, como sujeto obligado y en cumplimiento con lo establecido en la Ley 8204, su Reglamento y Normativa conexas conformará un órgano de apoyo y vigilancia a la labor del Enlace de Cumplimiento, denominado Comité de Cumplimiento, el cual se establece en forma permanente por acuerdo de Junta Directiva, quedando sujeto a fiscalización.

Sus funciones son:

- Revisión de los procedimientos, normas, controles y recursos implementados por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley y la presente normativa.
- Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
- En los casos que así lo requieran, colaborar con el Enlace de cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales.
- Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas o inusuales que hayan sido remitidos a la Oficialía de Cumplimiento del INS.
- Establecer las políticas y procedimientos para el desarrollo de sus funciones, las cuales formarán parte integral de estas Disposiciones para el funcionamiento del Comité de Cumplimiento.

16.2 Enlace de Cumplimiento:

De igual forma, la Sociedad Agencia contará con un funcionario enlace con la Oficialía de Cumplimiento Corporativa del Instituto Nacional de Seguro, quien velará por el fiel cumplimiento de los alcances de la Ley 8204, su Reglamento y Normativa conexas:

Sus funciones serán las siguientes:

- Implementar y actualizar anualmente el Manual de Cumplimiento.
- Vigilar porque existan registros adecuados de las transacciones de suscripción y reclamos de pólizas que realicen los clientes del INS (en tanto estos últimos sean canalizados por medio de la Sociedad Agencia).
- Realizar un seguimiento constante de las operaciones de los clientes, tendiente a identificar transacciones sin fundamento económico o legal evidente, o que se salen de los patrones habituales y reportarlo a la Oficialía del INS (si calificase como operación inusual o sospechosa).
- En caso de que se presentarán transacciones en efectivo por sumas iguales o superiores a los US\$10.000,00 (diez mil dólares monedan de los Estados Unidos de América) tanto únicas como múltiples, se procederá con la emisión de los "Reportes de Operaciones en Efectivo" (ROE) y remitirlo a la Oficialía de cumplimiento del INS.

- Realizar funciones de enlace entre la Oficialía de Cumplimiento del INS y la Gerencia y/o el Comité de Cumplimiento de la Sociedad, así como con cualquier otra autoridad competente, en los aspectos que se deriven de la aplicación de la Ley 8204.
- Coordinar las labores de capacitación en materia de legitimación de capitales, tanto para los empleados regulares como para los de nuevo ingreso y todos aquellos que estime necesario en función de la naturaleza del negocio y del servicio que presta la Sociedad, según sea pertinente.
- Mantenerse en un constante proceso de actualización en la capacitación en materia de legitimación de capitales ilícitos y temas relacionados. Para ello deberá asistir a las convocatorias de capacitación que sobre esta materia organice la Oficialía de Cumplimiento del INS; no obstante, esto no inhibe que pueda asistir a otras capacitaciones.
- Asegurarse de la presentación oportuna de los informes establecidos en la Normativa emitida por el CONASSIF y de aquellos que solicite la SUGESE, la Oficialía de Cumplimiento del INS y otras autoridades competentes.
- Presentar a la Gerencia General y al Comité de Cumplimiento de la Sociedad cada 3 meses, un informe en relación con el desempeño de labores relacionadas con la prevención de la legitimación de capitales y la normativa vigente.
- Convocar al menos una reunión trimestral ordinaria con el Comité de Cumplimiento para exponer los diferentes temas relacionados con el desempeño de labores, casos inusuales (si los hubiera) y mantenerlo informado sobre la remisión realizada de operaciones sospechosas al INS. Asimismo, convocar a reuniones extraordinarias en caso de ser necesario.
- Velar porque los procedimientos y normas de operación sean aplicados por los empleados de la Sociedad y en caso de incumplimiento, reportar a la Gerencia General respectiva o a la instancia correspondiente, a efecto de que ésta tome las medidas administrativas y/o disciplinarias correspondientes que conduzcan a obtener la adecuada observancia de los procedimientos.

17. Declaración de Apetito de Riesgo:

Con el objetivo de disminuir escenarios no deseados se adopta parámetros de Apetito de Riesgo, dichos parámetros guiarán tanto las decisiones estratégicas como las operativas con el fin de evitar los riesgos no deseados, así como garantizar el desarrollo de nuestras labores y continuidad de negocio.

La declaración de apetito de riesgo es una guía de orientación en la toma de riesgos y decisiones de la gerencia, directores o Junta Directiva. Sin el establecimiento de límites, estos riesgos pueden llegar a convertirse en una amenaza para Protection Express.

Procedemos a describir en términos generales los parámetros de Apetito de Riesgo en este documento.

La clasificación y gestión se desarrolló a través del Comité de Riesgo, en el punto 7 de este mismo Código.

Declaración General de Apetito de Riesgo:

PROTECTION EXPRESS se enfrenta a distintos tipos de riesgos, los cuales se clasifican como riesgos Financieros y No Financieros.

Riesgos Financieros:

El Riesgo Financiero se declara un Riesgo Bajo, por cuanto Protection Express opera bajo la figura de Sociedad Agencia de Seguros del INS, siendo sus ingresos justificados por la comercialización de Seguros del INS.

Adicionalmente, Protection Express cuenta con el soporte de la estructura de contabilidad de INCHCAPE CR, adecuada para los requerimientos legales y reglamentarios de SUGESE.

Riesgos No Financieros:

- **Riesgo operativo:**

Se cuenta con una adecuada estructura operativa para el trámite, gestión, servicio y seguimientos de seguros; también se cuenta con un sistema informático de Administración de pólizas, Sistema que se constituye como un control cruzado con la Aseguradora.

Como fortaleza cabe indicar que somos supervisados por el Área de Control Interno INCHCAPE COPA, se cuenta con una Auditoría Externa y una supervisión anual de gestión por parte de la Aseguradora el INS.

No se ha presentado a la fecha algún evento de sanción o apercibimientos por parte de la aseguradora o la Superintendencia SUGESE, no obstante, la Aseguradora puede responsabilizar a la Sociedad Agencia con el pago total o parcial de alguna indemnización o pago de reclamo, por el incumplimiento o negligencia de los procedimientos establecidos por la misma Aseguradora.

- **Riesgo Legal y Cumplimiento:**

El énfasis está en el cumplimiento Regulatorio de Ley del Mercado de Seguros y Contratos de Seguros, directrices de Superintendencia y procedimientos de la Aseguradora.

Adicional el cumplimiento regulatorio la Ley 8204 de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, para este fin se cuenta con un Comité de Cumplimiento y Gestor de Cumplimiento.

Además del cumplimiento de reportes del Reglamento de Hechos Relevantes a la SUGESE.

- **Riesgo Reputacional:**

Mayormente el riesgo reputacional es por parte de la Aseguradora al ser el propietario del producto y del cliente, no obstante, también puede ser afectada nuestra marca comercial.

A continuación, procedemos a describir la Gestión de Riesgo.

Gestión de Riesgo:

Para una adecuada Gestión de Riesgo, es esencial que la administración pueda asumir el riesgo fundamentado en las políticas, procedimientos, normas, límites específicos y las posibles excepciones de estas.

A continuación, se procede a detallar el marco de aplicación de estas:

1. La seguridad de los Colaboradores se guiará por políticas, procedimientos y estándares relacionados con Salud Ocupacional y Seguridad, como directrices de Recursos Humanos.
2. Límites de aprobación de gastos se realizarán con forme a lo presupuestado y las compras se realizarán por medio de órdenes de compra, según políticas corporativas de la empresa.
3. El comportamiento comercial, ética y conducta de los colaboradores se regulará por la Política del Código de Conducta INCHCAPE (Anexo 2):
 - Proteger y Mantener nuestra Reputación.
 - Anti-Soborno (tolerancia cero).
 - Regalos y Hospitalidad
 - Conflicto de intereses
 - Justa competencia y anti-monopolio
 - Respeto las leyes de comercio internacional
 - Comunicación pública y cómo proteger la reputación de Incape.
 - Protección de datos personales, respeto a la privacidad.
 - Relaciones con los clientes
 - Marketing y promociones
 - Compromiso con nuestros socios de Marca OEM.
 - Compromiso con nuestros proveedores.
 - Compromiso con nuestros accionistas
 - Compromiso con nuestra comunidad
 - Informes precisos
 - Lavado de dinero
 - Proteger nuestros activos
 - Seguridad de la Información
 - Información interna
 - Prevenir el fraude
 - Speak Up, canal de denuncias,
 - Igualdad de oportunidades
 - Contra el acoso
 - Salud y seguridad
4. La Seguridad de la Información se guiará por Políticas y estándares de seguridad de la información (TI) INCHCAPE.

5. La Seguridad de registro contables se guiará por Políticas contables del Grupo.

Es importante recordar que una correcta Gestión de Riesgo depende de cada uno de los colaboradores de PROTECTION EXPRESS, por lo que se insta a realizar sus labores tomando en cuenta los riesgos asociados y apejándose a los establecido en esta Declaración.

Asimismo, el Comité de Riesgos y Junta Directiva se constituyen como órganos supervisores y de monitoreo en sus sesiones analizando los riesgos a los que se expone PROTECTION EXPRESS y tomar decisiones en pro de los objetivos estratégicos.

Se deberá reportar al Comité de Riesgos y Junta Directiva:

- Todos los riesgos residuales por encima del Apetito al Riesgo establecidos en esta declaración.
- Revisión anual de la declaración de Apetito de Riesgo.
- Cada vez que haya un cambio en el entorno o a lo interno de la organización, que implique un cambio de estrategia y, por ende, una nueva definición del Apetito al Riesgo.
- Los Cambios en este Apetito deben ser aprobados por el Comité de Riesgo y Junta Directiva.

Se insta a que toda la organización se involucre en esta Gestión mediante la identificación, monitoreo, control y reporte de los riesgos asociados a sus procesos.

18. Remisión de Información Periódica y Revelación de Hechos Relevantes

Las entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) están en la obligatoriedad de brindar Información Periódica y Revelación de Hechos Relevantes, comunicándose a través de sistema SUGESE en Línea, bajo roles asignados, ver Anexo 4: Reglamento sobre Remisión de Información Periódico y Revelación de Hechos Relevantes por Entidades Supervisadas por SUGESE (Lineamientos y Servicios):

I. Suministro de Información Periódica:

La información Periódica se clasifica de la siguiente forma:

- **Información Pública** que se puede compartir, información financiera requerida por la SUGESE.
- **Información Privada** que no se comparte, propiamente del negocio y confidencial a lo interno.

II. Revelación de Hechos Relevantes:

Se entenderán como hechos relevantes aquellos eventos que cumplan con tres características:

1. Impacto Significativo.
2. Nivel de afectación en el Negocio.
3. Omisiones o decisiones relevantes.

Los hechos relevantes se pueden definir en:

- **Hechos Relevantes Acuerdos:** son aquellos hechos que se realizan entre dos partes.
- **Hechos Relevantes Decisiones:** son aquellos hechos aprobados por Junta Directiva, confidenciales secretos del Negocio.
- **Hechos Relevantes Situación:** son aquellos hechos propios del negocio.

A su vez se clasifican:

- **Hechos Relevantes Públicos:** son aquellos congruentes a una política de transparencia y de debida diligencia.
- **Hechos Relevantes Privados:** son aquellos hechos privados, como aprobación de Junta Directiva, confidenciales secretos del Negocio.
- **Hechos Relevantes Confidenciales:** son aquellos hechos conocimiento del supervisor.

Privado Confidenciales: calificados como secreto industrial, comercial o económico o cuando por motivos estratégicos, comerciales y de competencia a, no resulte conveniente su divulgación inmediata a terceros:

1. Deben ser justificados.
2. Debe indicarse un plazo para permanecer como confidencial (1 año).
3. Indicar si vencido el plazo el hecho relevante será público o privado.
4. Requieren la aprobación de la JD (definido en lineamientos).

Hechos relevantes de Protection Express:

Tomando en cuenta todo lo anterior, y los requerimientos normativos y legales, por lo que podemos determinar nuestros hechos relevantes de la siguiente forma:

Clasificación Acuerdos / Decisiones / Situaciones	HECHOS RELEVANTES	Clasificación Público / Privado / Confidencial
SITUACIONES	Informe de Auditoría Externa Anual Financiero Contable.	Privado
	Informe de Auditoría Externa Anual Ley 8204 LD / FT	Privado
	Declaración de Apetito de riesgo y sus modificaciones.	Privado
	La corrección de la información financiera remitida a la Superintendencia, de conformidad al Reglamento de Información Financiera y en los lineamientos emitidos por el Superintendente.	Privado
	Las prórrogas otorgadas por el Superintendente para el cumplimiento de las obligaciones de remisión de información.	Privado
	Las sanciones por incumplimiento del Reglamento de Información Financiera y demás normativa relacionada.	Privado

	La sustitución, de parte de la entidad supervisada, de la información contable y estadística remitida a la Superintendencia.	Privado
	Cambios de dirección de las oficinas centrales, números de teléfonos y dirección electrónica de la entidad supervisada.	Público
	Nombramiento, renuncia, despido o cambio por cualquier motivo del Representante Legal, Gerente, del Auditor Interno, Auditor Externo y del Oficial de Cumplimiento.	Público
DECISIONES	El nombramiento y la revocación del nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección, y miembros de los Comités.	Público
	La designación del Auditor Externo.	Público
	Los cambios en la política de inversión de la entidad	Privado
	Los cambios a las políticas de control de conflicto de interés por negocios de la entidad con empresas relacionadas, sus accionistas, los miembros del Órgano de Dirección, el Representante Legal, el Gerente General, el Sub Gerente o Subgerentes y los ejecutivos.	Privado
ACUERDOS	Cambio de dueños de la Sociedad	Privado
	Las transacciones u operaciones comerciales o financieras con: i) personas de su mismo grupo de interés económico que por sí solo, o en conjunto con otras operaciones con el mismo grupo de interés económico, representen el 20% o más del capital social, y ii) personas accionistas, miembros del órgano de dirección y cargos claves de: Representante Legal, Gerente General, Sub Gerente o Subgerentes, Auditor Interno, y Oficial de Cumplimiento.	Privado

19. Sanciones

El incumplimiento del Código de Gobierno Corporativo se sancionará de la siguiente forma, según la categoría de la falta como leve, grave o gravísima:

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Suspensión sin goce de salario hasta por ocho días.
- d) Despido sin responsabilidad patronal.

Lo anterior, según se establece en el Código de Trabajo costarricense y la Reforma Procesal Laboral.

18. Informe anual de Gobierno Corporativo

Corresponderá a la Gerencia de la Sociedad Agencia de Seguros:

- a) Velar por el cumplimiento y aplicación de las normas contenidas en este código.
- b) Mantenerlo actualizado y comunicarlo de manera precisa a las personas sujetas a su aplicación.

- c) Llevar registro detallado de todos los aspectos relacionados con este código.
- d) Informar mínimo anualmente a la Junta Directiva sobre la efectiva aplicación de los principios y normas contenidas en este código, quien a su vez remitirá dicho informe al ente regulador que corresponda en el plazo que se establece en el Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

19. Vigencia

El presente Código de Gobierno Corporativo rige a partir enero del 2020, se actualiza en el mes de Julio 2021.

20. Anexos

Anexo 1: Procedimiento de Selección y Reclutamiento de personal **PR-INCH-RH-01-V02 / 10/01/2020**

Anexo 2: Código de Conducta

Anexo 3: Política Matriz de Aprobación **MCF F&I 1.1 PO-CR-AE-09-V00**

Anexo 4: Reglamento sobre Remisión de Información Periódico y Revelación de Hechos Relevantes por Entidades Supervisadas por SUGESE (Lineamientos y Servicios).