

KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS, S.A.

CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

San José, Costa Rica, Enero 2018

Preparado según los requerimientos del
Reglamento de Gobierno Corporativo publicado en La Gaceta N 129 del 6
de Julio del 2009

Contenido

| | |
|---|----|
| Capítulo I. DISPOSICIONES GENERALES | 4 |
| Artículo 1. Objeto..... | 4 |
| Artículo 2. Ámbito de Aplicación. | 5 |
| Capítulo II. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS | 5 |
| Artículo 3. Constitución | 5 |
| Artículo 4. Agenda, Quórum, Mecanismos de Votación y Revelación de Información a los Accionistas..... | 6 |
| Artículo 5. Funciones de la Asamblea..... | 7 |
| Artículo 6. Derechos y Deberes de los Accionistas. | 9 |
| Capítulo III. LA JUNTA DIRECTIVA | 10 |
| Artículo 7. Integración de la Junta Directiva..... | 10 |
| Artículo 8. Sesiones de Junta Directiva. | 11 |
| Artículo 9. Actas de Junta Directiva. | 11 |
| Artículo 10. Funciones y Responsabilidades de la Junta Directiva. | 12 |
| Artículo 12. Incompatibilidades..... | 16 |
| Artículo 13. Remuneración de Miembros de Junta Directiva. | 17 |
| Artículo 14. Inducción y Capacitación de Directores. | 17 |
| Artículo 15. Normas de Actuación..... | 18 |
| Artículo 16. Auto Evaluación de Gestión de la Junta Directiva | 19 |
| Artículo 17. Rotación y Sucesión. | 20 |
| Capítulo IV. COMITES DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA | 20 |
| Artículo 18. Los Comités de Apoyo. | 20 |
| Artículo 19. Disposiciones Generales sobre los Comités de Apoyo:..... | 21 |
| Artículo 20. Comité de Auditoría..... | 24 |
| Artículo 21. Comité de Tecnología de Información..... | 28 |
| Capítulo V. AUDITORIA INTERNA Y AUDITORIA EXTERNA..... | 29 |
| Artículo 23. Establecimiento de la Función de Auditoría Interna..... | 29 |
| Artículo 24. Funciones de la Auditoría Interna. | 30 |
| Artículo 25. Auditoría Externa. | 32 |
| Capítulo VI. LA GERENCIA GENERAL | 32 |
| Artículo 26. La Gerencia General. | 32 |
| Artículo 27. Funciones de la Gerencia | 34 |
| Capítulo VII. RELACION DE KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS CON SUS | |

| | |
|---|----|
| CLIENTES..... | 36 |
| Capitulo VIII. RELACION CON SUS PROVEEDORES..... | 39 |
| Capitulo IX. REVELACION DE INFORMACION..... | 42 |
| Capitulo XI. RECURSOS HUMANOS | 44 |
| Artículo 35. El Capital Humano como Principal Recurso | 44 |
| Artículo 36. Selección, Inducción y Capacitación | 44 |
| Artículo 37. Remuneración y Evaluación de Desempeño | 45 |
| Artículo 38. Planes de Sucesión de Gerentes y Altos Ejecutivos..... | 46 |
| Artículo 39. Informe Anual de Gestión de Recursos Humanos..... | 46 |
| Capitulo XII. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO | 47 |
| Artículo 40. Incumplimiento y Sanciones | 47 |
| Capitulo XIII. DIVULGACION DEL CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO | 48 |
| Artículo 41. Divulgación. | 48 |

Capítulo I. DISPOSICIONES GENERALES

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros S.A. (Kharpa) cédula jurídica 3-101-482704 se encuentra inscrita ante la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica (SUGESE) como sociedad agencia de seguros del Instituto Nacional de Seguros bajo el código la licencia SA-08-119, en virtud de lo cual su objeto social exclusivo es la intermediación de seguros bajo la figura de Sociedad Agencia de Seguros, lo que la constituye en un ente fiscalizado por la SUGESE a la luz de lo establecido en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653. Siendo que en virtud de esta condición de ente fiscalizado le alcanza lo establecido en el “Reglamento de Gobierno Corporativo” emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero publicado en La Gaceta N°129 del 6 de julio del 2009, se procede a establecer con la aprobación de la Junta Directiva Kharpa Sociedad Agencia de Seguros S.A. el presente “Código de Gobierno Corporativo” que detalla –entre otros temas– la estructura de gobierno que se ha establecido para la gestión de negocio, el perfil de los directores, las políticas para el gobierno de la entidad y la administración de los conflictos de intereses actuales y potenciales, así como los mecanismos y medios de control para acreditar el cumplimiento constante y correcto de las disposiciones del presente código

Artículo 1. Objeto.

La Junta Directiva de Kharpa Sociedad de Agencia Seguros, S.A. (Kharpa) presenta su código de gobierno corporativo en los siguientes estatutos:

Consciente de la importancia de su rol para con los usuarios, actuales y potenciales, de sus servicios de intermediación y asesoría en seguros, sus accionistas, servidores, los reguladores y supervisores de la actividad y demás interesados en su actuar, como son los aseguradores,

otras agencias y corredores de seguros, proveedores de servicios especializados, entre otros.

Este código muestra, de manera compacta, la organización, el sistema de incentivos, controles y flujos de información que operan para el logro de los objetivos estratégicos y operativos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, para el seguimiento de la ejecutoria y para asegurar una operación eficaz. También refleja el compromiso del Kharpa Sociedad Agencia de Seguros con los más altos estándares éticos y de transparencia en su gestión, la administración prudente del riesgo y con el cumplimiento de la normativa prudencial a que está sujeta la actividad de intermediación de seguros.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación.

Las disposiciones del presente Código aplican para todas las actuaciones de accionistas, miembros de Junta Directiva, Auditoría Interna y Externa, Gerencia General y cargos con responsabilidad equivalente, Gerentes de Departamento, Agentes y demás colaboradores de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

Capítulo II. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Artículo 3. Constitución

La Asamblea General de Accionistas (en lo sucesivo Asamblea) es el máximo órgano de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y está constituida por todas las personas propietarias de acciones, de conformidad con el Libro de Registro de Accionistas, quienes podrán asistir a las Asambleas personalmente o ser representados por apoderados generalísimos o generales, o por medio de carta poder especial otorgada a ese efecto a cualquier persona,

sean o no socios de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

Las Asambleas ordinarias y extraordinarias son convocadas por el Presidente o por el Secretario de la Junta Directiva. Los asuntos por conocer que conformarán la agenda y orden del día se indicarán en el aviso de convocatoria, según lo dispuesto por los Estatutos o lo establecido en el artículo 156 del Código de Comercio.

Artículo 4. Agenda, Quórum, Mecanismos de Votación y Revelación de Información a los Accionistas.

Se hará llegar a los accionistas, con anticipación a la fecha de la Asamblea, la agenda con detalle de los asuntos a tratar, los que se discuten por separado para facilitar el análisis y la resolución ágil de asuntos. Se procurará no incluir el rubro "otros" en la agenda.

El quórum en la primera convocatoria lo constituye la mitad de las acciones con derecho a voto. De no haber quórum en la primera convocatoria se hará una segunda, con una separación no menor de una hora.

Los accionistas podrán votar personalmente, por delegación a través de representantes o a distancia por medios electrónicos (correo electrónico, telefonía móvil, otros) siempre que se deje evidencia de ello. Kharpa Sociedad Agencia de Seguros procurará mecanismos de delegación del voto transparentes, acompañados de una adecuada comunicación para los accionistas. Las resoluciones serán válidas únicamente cuando se toman por más de la mitad de los votos presentes.

Los accionistas pueden formular preguntas a la Junta Directiva, Comités de Apoyo, Directivos, al Gerente General, a los auditores y a otros participantes. Los accionistas podrán

solicitar con anterioridad a la Asamblea o durante la misma los informes o aclaraciones que estimen necesarios acerca de los puntos de la agenda. Se suplirá a los accionistas información sobre:

- Reformas a los estatutos y a las escrituras de constitución.
- Cambios relevantes en la participación accionaria y de control de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.
- Autorización para la emisión de nuevas acciones.
- Modificaciones a la política o práctica de capitalización y dividendos.
- Acciones extraordinarias, como reorganizaciones, la venta o contratación de activos que represente más del 10% de los activos totales de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.
- Los acuerdos relevantes entre los principales accionistas.

Artículo 5. Funciones de la Asamblea.

Las funciones de la Asamblea son:

- a) Nombrar, mediante votación (no por simple aclamación) y revocar cuando proceda a los integrantes de la Junta Directiva de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y designar el Fiscal de la sociedad. Aprobar el sistema de remuneración de los miembros de la Junta Directiva.

Toda elección y destitución de miembros de la Junta Directiva será comunicada en forma inmediata a la Superintendencia General de Seguros (Sugese) y se

enviará copia del acuerdo de la respectiva Asamblea debidamente protocolizado.

- b) Nombrar al Agente Residente y a los liquidadores de la sociedad.
- c) Resolver acerca de la fusión de la sociedad con otras de acuerdo con el Código de Comercio, y sobre procesos de reorganización empresarial como adquisiciones.
- d) Disolver prematuramente la sociedad.
- e) Discutir y aprobar o improbar los balances y estado de ganancias y pérdidas que presente la Junta Directiva.
- f) Cualesquiera otras establecidas en el Código de Comercio o en las leyes que regulan la actividad aseguradora.
- g) Conocer las decisiones de la Junta Directiva sobre el traspaso o circulación de acciones comunes, el ejercicio al derecho de prioridad en la adquisición de acciones; el derecho de los socios a suscribir -en caso de una nueva emisión de acciones- un número de acciones proporcional al que ya poseen.
- h) Conocer sobre las decisiones tomadas por la Junta Directiva en relación con la distribución de utilidades o pérdidas del ejercicio, una vez cubiertas las reservas que procedan. Las utilidades de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros se dedicarán al pago del impuesto sobre la renta y el remanente al pago de dividendos a los accionistas o a la capitalización de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros. Las utilidades de la actividad y las pérdidas, si existieren, se asumirán en proporción a su participación en el capital accionario.
- i) Aprobar aumentos al capital autorizado, la readquisición de acciones y reformas

sobre derechos de votación por adquisición de acciones.

Artículo 6. Derechos y Deberes de los Accionistas.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros otorga un trato equitativo e igualitario a los accionistas y para tal efecto aplica las siguientes disposiciones:

- a) Reconoce y defiende los derechos de todos los accionistas, procura la transparencia informativa en las relaciones con éstos y aplica mecanismos efectivos para que sean representados en las Asambleas.
- b) Reconoce el derecho de los accionistas minoritarios de asociarse para nombrar un representante, debatir asuntos relacionados con sus intereses y solicitar a la Junta Directiva la inclusión de asuntos a debatir en las Asambleas.
- c) Los accionistas pueden proponer asuntos a tratar con la Junta Directiva y otros órganos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros en las Asambleas. También, solicitar, en unión con otros accionistas, la convocatoria a Asambleas Extraordinarias, siempre que la solicitud vaya respaldada por los titulares de más del 51% del total de las acciones y la Junta Directiva considere que existen motivos suficientes para realizar la convocatoria.
- d) Solicitar por escrito y debidamente justificado, ante las instancias que atienden a los accionistas, autorización para encargar, a costa y bajo responsabilidad del accionista, auditorías especializadas, siempre que se respete lo estipulado por el Código de Comercio, no se afecten secretos industriales ni atenten contra la

independencia técnica de los órganos directores y ejecutivos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

- e) Ejercer el derecho de retiro conforme las leyes aplicables.

Son deberes de los accionistas:

- a) Abstenerse de suscribir acuerdos que comprometan los derechos de accionistas minoritarios.
- b) No interferir con los mecanismos de administración de conflictos de interés de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.
- c) Acatar las disposiciones Del Código de Ética de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

Capítulo III. LA JUNTA DIRECTIVA

Artículo 7. Integración de la Junta Directiva.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros funcionará bajo la dirección inmediata de su Junta Directiva. La Junta Directiva estará compuesta por seis miembros propietarios y los suplentes que se considere necesario, personas naturales elegidas por la Asamblea, cuyos nombramientos son renovables por periodos iguales hasta que la Asamblea de Accionistas no defina lo contrario. Los nombramientos de Presidente serán comunicados al Superintendente General de Seguros, remitiéndole copia del acta respectiva.

El Presidente y Tesorero tendrán la representación judicial y extrajudicial con facultades de Apoderados Generalísimos sin límite de suma, pudiendo otorgar poderes, sustituir los suyos

en todo o en parte, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo, reservándose en todo caso sus facultades. En caso de empate en las decisiones de la Junta Directiva el Presidente tendrá doble voto.

Artículo 8. Sesiones de Junta Directiva.

Las sesiones ordinarias de la Junta Directiva se celebrarán el tercer miércoles de cada mes y en forma extraordinaria en el día y hora que ésta misma fije; serán convocadas por el Presidente o el Gerente y se llevarán a cabo en el domicilio de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros o en cualquier otro lugar dentro o fuera del país que se acordare.

Habrá quórum cuando estén presentes una mayoría simple de los miembros, salvo los casos en los que, de conformidad con la Ley, se requiera una participación más elevada.

Artículo 9. Actas de Junta Directiva.

Las actas de las sesiones de la Junta Directiva serán elaboradas por la Secretaria de la Junta Directiva, la que deberá llevar un Libro de Actas y/o registro electrónico de las actas firmadas por el Presidente y el Secretario (o por quien haga sus veces) y mantendrá un control adecuado sobre los acuerdos tomados y sobre su seguimiento.

Las actas indicarán el lugar, hora y fecha de las sesiones, el nombre, cargo y números de asistentes y harán contar si los acuerdos han sido tomados por unanimidad o por mayoría. Si los interesados así lo solicitan, se hará constar en el acta los votos salvados, así como las razones de los mismos.

Artículo 10. Funciones y Responsabilidades de la Junta Directiva.

Las funciones de la Junta Directiva son:

- a) Establecer la visión, misión estratégica de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros. Aprobar los planes estratégicos y los operativos, el presupuesto anual ordinario (y de haberlos, los extraordinarios) así como los planes específicos de negocios que los sustentan.
- b) Responsabilidad *in eligendo*: Nombrar, conforme a altos estándares de idoneidad, y remover a los ocupantes de los cargos de Gerente General y Auditor Interno de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, asignarles sus responsabilidades y funciones.
- c) Responsabilidad *in vigilando*: Supervisar el trabajo de los ocupantes de los cargos indicados en el inciso b) de este artículo y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.
- d) Constituir los comités técnicos de apoyo a la Junta Directiva, aprobar sus reglamentos y planes anuales de operación y pronunciarse sobre los informes de gestión que periódicamente le envíen los comités.
- e) Comunicar a la Asamblea el Código de Gobierno Corporativo adoptado por Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.
- f) Reglamento de Gobierno Corporativo indicado en el Artículo 1 de este Código,

aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo.

- g) Velar porque se incluya en el informe anual a la Asamblea el *Informe Anual de Gobierno Corporativo*.
- h) Aprobar las políticas y demás reglamentos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros que razonablemente procuren una ejecutoria eficaz, prudente, verificable y se ajusten a la normativa que aplica a la actividad aseguradora. En particular, las relativas a la prudente gestión de riesgos y las necesarias para procurar la confiabilidad de la información financiera, y de otro tipo, que se envíe a los aseguradores con que se opere, a los órganos supervisores y la que se revele a terceros interesados en el actuar de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros..
- i) Autorizar a los servidores de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros que firmarán cheques, letras, contratos y demás documentos de tipo legal.
- j) Nombrar, conforme a criterios de idoneidad e independencia, al Auditor Interno de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y removerlo cuando proceda.
- k) Conocer el Plan Anual de Trabajo de la Auditoria Interna y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios para monitorear la ejecutoria. La Junta Directiva podrá solicitar que produzca informes sobre temas específicos, en particular los que requieran los aseguradores con que se opera y Sugese.
- l) Designar, conforme a similares criterios, a la firma de Auditoria Externa, de conformidad con la recomendación del Comité de Auditoria. Asegurar su rotación periódica y que en ella no se den conflictos de interés que puedan atentar contra la objetividad de su labor.

- m) Dar seguimiento a los informes de la Auditoria relacionados con la atención por parte de la administración, de las debilidades identificadas por los órganos reguladores y auditores.
- n) Analizar los estados financieros trimestrales intermedios y aprobar los estados financieros auditados previo a su remisión a la Sugese.

La Junta Directiva es el órgano responsable de que la información financiera de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros sea razonable y en este sentido el Presidente o el Tesorero como representantes, cualquiera de los dos, debe rendir una declaración jurada de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno (conforme al formato del Anexo 2 del Reglamento de Gobierno Corporativo que se indica en el inciso b) del artículo 1 de este Código)

- A. Cumplir con las funciones que le corresponden respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Supen y Sugese.
- B. Divulgar --oportunamente, de manera concisa y asegurando que sea comprendida como guía de acción-- entre sus servidores las políticas y decisiones acordadas en materia de gobierno corporativo. Mantener un registro de ellas.
- C. Promover una comunicación oportuna y transparente con los aseguradores con quienes trabaje y los órganos supervisores sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

- D. Conocer oportunamente, y manifestarse sobre, las comunicaciones que sobre diversos asuntos del Kharpa Sociedad Agencia de Seguros le remitan los órganos supervisores. Asegurar que se les dé el debido seguimiento.
- E. Evaluar periódicamente sus propias prácticas de gobierno corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado.
- F. Aprobar el Plan de Continuidad de los Operaciones de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y velar porque sea puesto a prueba periódicamente y ajustado a las circunstancias según proceda.
- G. Otras que establezca la normativa.
- H. Además, en lo personal los miembros de Junta Directiva deben estar accesibles a los servidores de enlace de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros para lo que corresponda, formar parte de los comités de apoyo donde se les requiera, actuar como consejeros de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros en los asuntos de su especialidad.

Artículo 11. Requisitos de Idoneidad de los Miembros de Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva deberán reunir los requisitos que se enumeran de seguido, y la Secretaría de Junta Directiva mantendrá permanente evidencia de ello:

- a) Haber cumplido veinticinco años de edad.
- b) Ser de reconocida reputación, integridad e idoneidad profesional.

- c) Tener conocimiento y experiencia en administración de empresas, sistemas o al menos estudios universitarios.
- d) Al menos dos de los miembros de Junta Directiva deberán poseer grado académico en el nivel de bachiller universitario y al menos uno tener experiencia de al menos dos años en seguros.
- e) Poseer capacidad analítica, de síntesis y contar con una visión gerencial y estratégica del negocio de intermediación de seguros y de los riesgos típicos de la actividad, en particular los operativos y de cumplimiento, que les permita cuestionar procedimientos, información financiera, las propuestas de negocios y los asuntos relativos a normativa y cumplimiento.
- f) Disponer de tiempo suficiente para cumplir sus obligaciones como miembro de la Junta, de Comités de Apoyo y cualesquiera otras funciones asesoras de la Junta Directiva que se estime necesario encargarle en razón de su pericia (expertise) en áreas de interés de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.
- g) Declarar todas sus relaciones directas e indirectas que mantenga con Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, sea mediante grupos económicos, proveedores de bienes o servicios, firmas consultoras y clientes, así como cualquier situación que pudiera originar conflictos de intereses en el seno de la Junta Directiva o en la operación de los Comités de Apoyo.

Artículo 12. Incompatibilidades.

No podrá ser miembro propietario, ni suplente, de la Junta Directiva de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros:

- a) Las personas contra quienes, en los últimos cinco años, haya recaído sentencia

judicial penal condenatoria firme por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los títulos VII, VIII y XVI del libro II del Código Penal, respectivamente.

- b) Las personas que se encuentren cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.
- c) Quien sea socio o empleado de empresas de auditoría interna o externa que funjan como asesores y consultores de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros o sus afiliadas y cuyos ingresos dependan significativamente de esa relación contractual.
- d) Quien sea proveedor de bienes o servicios a Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y no lo haya declarado.
- e) Quien tenga poder de decisión en entidad o empresa que opere en área de competencia con Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.
- f) Quien tenga prohibición legal para ser miembro.
- g) Quien tenga su hoja de delincuencia manchada.

Artículo 13. Remuneración de Miembros de Junta Directiva.

A los Miembros de Junta Directa serán remunerados en la forma que pacten con la Asamblea. El monto de la dieta se establecerá en función de las responsabilidades asignadas, a las horas de dedicación previas y durante las sesiones de Junta y a los aportes que generen. Las dietas por la participación en los Comités de Apoyo las establece la Junta Directiva.

Artículo 14. Inducción y Capacitación de Directores.

A efecto de que puedan ejercer mejor las funciones a su cargo, dentro de los seis meses siguientes a su ingreso los Miembros de Junta Directiva recibirán una inducción formal sobre responsabilidades del puesto, actividad general de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, de los principios generales de seguros y del mercado de seguros costarricense, gestión del riesgo, prevención del lavado de dinero, normativa en materia de seguros, buenas prácticas de gobierno corporativo y tendencias internacionales en la materia.

Artículo 15. Normas de Actuación.

Los miembros de la Junta Directiva tomarán las decisiones basados en los mejores intereses de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, de sus clientes, aseguradoras con que se opere y de sus accionistas. Los intereses de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros prevalecerán sobre cualesquiera otros, incluyendo los de entes vinculados. Cada miembro de Junta Directiva ejercerá sus funciones con absoluta independencia y bajo su exclusiva responsabilidad, dentro de la normativa aplicable y conforme a los principios de la técnica. La asunción de algún margen de riesgo comercial no será un hecho generador de responsabilidad personal para los miembros de Junta Directiva, en tanto haya tenido adecuada proporción con la naturaleza de la operación emprendida y se haya actuado sin dolo ni negligencia.

Sin embargo, todo acto, resolución u omisión de la Junta Directiva que contravenga las disposiciones legales y reglamentarias o que impliquen el empleo de fondos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros o de los aseguradores con que se opere en actividades distintas a las inherentes a sus funciones, les hará incurrir en responsabilidad personal y solidaria para

con Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y terceros afectados con los daños y perjuicios que se produjeran. De tal responsabilidad quedarán exentos únicamente los miembros de Junta Directiva ausentes y los que, asistiendo a la reunión respectiva, hubieren hecho constar su voto disidente u objeción en el acta.

Los miembros de la Junta Directiva utilizarán con prudencia la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo. No manipularán, difundirán o utilizarán en beneficio propio o ajeno, la información confidencial. Promoverán el cumplimiento de las leyes aplicables, los estatutos, el Código de Ética y el presente Código.

Con el fin de asegurar la objetividad, independencia y evitar conflictos de interés, que atentan contra la decisión objetiva, cuando un miembro de Junta Directiva tuviere interés personal en el trámite de alguna de las operaciones que realizare Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, o lo tuvieran sus socios o sus parientes dentro del primer grado, consanguíneo o afín, deberá informarlo así a la Junta Directiva y retirarse del recinto de la sesión respectiva mientras se discute y se resuelve el punto en que está interesado y no deberá influir en la decisión de los demás.

Artículo 16. Auto Evaluación de Gestión de la Junta Directiva

La Junta Directiva implementará un esquema de autoevaluación por medio del cual revisará el nivel de cumplimiento de las normas establecidas en este Código a nivel de la Junta Directiva en su conjunto, incluyendo los Comités de Apoyo. Dicha autoevaluación se realizará

anualmente como complemento al Informe de Gobierno Corporativo.

Artículo 17. Rotación y Sucesión.

Los ocupantes de puestos Directivos en los Comités de Apoyo serán rotados cada cinco años, pero es potestad de la Junta Directiva su reelección o sustituirlos en cualquier momento.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros promoverá la sucesión, “Segundos a Bordo”, con el fin de asegurar reemplazos idóneos de Directores, tanto en Junta Directiva como en los Comités de Apoyo, de modo que se garantice la continuidad de las funciones.

Capítulo IV. COMITES DE APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA

Artículo 18. Los Comités de Apoyo.

Con el propósito de lograr una eficaz supervigilancia de la ejecutoria de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros en las áreas técnicas prioritarias de su actuar, la Junta Directiva recurrirá al concurso de Comités de Apoyo, conformados por miembros de ella y, según los asuntos a tratar, servidores idóneos de la Alta Administración de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y hasta especialistas externos. Los Comités de Apoyo permanentes son:

- a) Comité de Auditoria.
- c) Comité de Tecnología de Información (Corporativo)
- d) Comité de Ética (Corporativo)
- e) Otros permanentes, o ad hoc, a criterio de la Junta Directiva.

Artículo 19. Disposiciones Generales sobre los Comités de Apoyo:

Los comités de apoyo de la Junta Directiva operarán conforme a las siguientes disposiciones generales:

- a) **Objetivos de los Comités y Frecuencia de las Reuniones.** Los objetivos de los Comités de Apoyo de la Junta Directiva son los que se estipulan en este Código y las funciones y forma de operación de cada uno de ellos se norma en sus respectivos reglamentos, que son aprobados (a instancia de la Gerencia) por la Junta Directiva de

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros. La frecuencia mínima de las sesiones ordinarias de los Comités será una vez cada tres meses, con excepción del Comité de Ética que se reunirá cuando su Presidente lo estime conveniente. Podrán sesionar de manera extraordinaria cuando los convoque su Presidente. Las sesiones serán con presencia física de los miembros, pero en casos de urgencia podrán hacerlo por otras vías que permita la tecnología (como son la teleconferencia, correo electrónico) siempre que se deje constancia de fecha de la sesión, participantes, lo tratado y lo acordado.

- b) **Miembros.** Los miembros de los Comités de Apoyo deberán ser idóneos para la función que se les encargue. Con excepción de Comité de Auditoría, que se rige por las normas específicas (arts. 21 y 22) del Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el Conassif, los comités tendrán tres o más miembros, al menos uno de ellos funcionarios administrativos idóneos para tratar con propiedad los asuntos a cargo del

respectivo Comité, nombrados por la Junta Directiva, considerando la recomendación de la Gerencia General. También serán miembros de cada uno de los comités al menos un miembro de la Junta Directiva nombrados por ésta. Uno de los miembros directivos, lo presidirá. Los Comités podrán invitar a sus sesiones, con voz pero sin voto, a cualesquiera funcionarios de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y, dependiendo del asunto a tratar, también a personas externas a la organización. La Junta Directiva podrá nombrar en los Comités a personas ajenas a Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, especialistas en la materia, como miembros externos.

- c) Plazo y Rotación de los Miembros. Los miembros del Comité serán nombrados por la Junta Directiva por un plazo de Cinco años, pudiendo ser reelectos.
- d) Secretaría. Cada Comité deberá nombrar una Secretaría o Secretario entre los miembros administrativos del Comité. La Secretaría preparará, en coordinación con el Presidente la Agenda del Comité, la cual será comunicada a los miembros con al menos dos días de anticipación, coordinará la entrega del material de apoyo a utilizar. También se encargará de mantener en custodia el Libro de Actas y copia del material de apoyo por al menos cinco años. Asimismo, mantendrá la información necesaria para la elaboración del Informe Anual de Gobierno Corporativo a que se refiere el Anexo 1 del Reglamento de Gobierno Corporativo emitido por el Conassif.
- e) Quórum y Adopción de Acuerdos. El quórum lo constituirá la mitad más uno de los miembros, siempre que al menos uno de ellos sea miembro de la Junta Directiva de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros. Las decisiones del Comité se tomarán por mayoría simple de votos. El Presidente tendrá doble voto en caso de empate.

- f) Programa de Trabajo. En su primera sesión anual, cada Comité adoptará un Programa de Trabajo (o Asuntos a Tratar) que razonablemente prometa cubrir, de manera sistemática, todos los asuntos relevantes a cargo del Comité. El Programa Anual de Trabajo será hecho del conocimiento de la Junta Directiva de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, para que, de tenerlas, le haga las observaciones que estime convenientes y será la guía para su operación.
- g) Libro de Actas. Los asuntos tratados en cada sesión de Comité quedarán documentados de manera sucinta en el Libro de Actas o en un libro electrónico según lo disponga Sugese. Las actas indicarán la fecha de la sesión, los participantes, los asuntos o problemas tratados y los acuerdos tomados y a quienes corresponde su solución y los plazos para ello. Se dejará constancia de los votos salvados y (de solicitarlo los interesados) de los motivos para ello. También se podrá dejar constancia de las opiniones y criterios materiales de los participantes que solo tienen voz en el Comité. Las actas serán firmadas por el Presidente del Comité y por el Secretario (a) o por quienes exija normativa concreta.
- h) Seguimiento de los Asuntos. El Secretario del Comité dará seguimiento a los acuerdos y en cada sesión habrá un capítulo dedicado a la revisión del “Estado de acuerdos pendientes de ejecución”.
- i) Informes. El Comité informará a la Junta Directiva sobre lo Actuado, indicando el grado en que se cumple con el Programa de Trabajo, los principales hallazgos y las

recomendaciones que procedan. La frecuencia mínima de dicho Informe es seis meses, sin menoscabo de los asuntos que a juicio del Presidente del Comité deben ser informados en forma inmediata a la Junta Directiva.

- j) Independencia de los Miembros. Los miembros del Comité actuarán con absoluta independencia en los comités y en relación de absoluta igualdad entre ellos. Lo harán diligente y responsablemente. Igual lo harán los invitados.
- k) Remuneración. Los miembros del Comité que ocupen cargos administrativos en Kharpa Sociedad Agencia de Seguros participarán exoficio, sin remuneración adicional por ello. Sin embargo, los que sean miembros de Junta Directiva y los miembros externos, si los hubiere, tendrán la remuneración que fije la Junta Directiva, la cual será compatible con los requisitos de idoneidad, complejidad y trascendencia de las funciones a su cargo.

Artículo 20. Comité de Auditoría.

Objetivo. El objetivo del Comité de Auditoría es apoyar a la Junta Directiva de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros en la supervigilancia de los siguientes asuntos:

- a) Asegurar que la Administración superior de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros adopte un eficaz sistema de procedimientos de operación y de control interno que razonablemente coadyuven a:
 - El eficaz resguardo de los activos e ingresos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

- La integridad de los estados financieros, lo que incluye una consideración de los efectos que en ellos podría tener la exposición a los mayores riesgos.
- Que los servidores (directores, funcionarios y colaboradores temporales) del Kharpa Sociedad Agencia de Seguros actúen conforme al Código de Ética, así como con apego a las políticas, planes y procedimientos internos.
- El cumplimiento de la normativa a que está sujeto el actuar de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, con excepción de la que establece la ley 8204 Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo" cuya supervigilancia corresponderá al Comité de Cumplimiento.
- a) Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente, el gerente general, la auditoría interna u órgano de control que aplique, la auditoría externa y los entes supervisores.
- b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.
- c) Cuando exista la función de auditoría interna, proponer a la Junta Directiva u órgano equivalente los candidatos para auditor interno, excepto las entidades supervisadas que se rigen por lo dispuesto en la Ley General de Control Interno, Ley 8292.
- d) Dar seguimiento al cumplimiento del programa anual de trabajo de la auditoría Interna u órgano de control que aplique.

- e) Proponer a la Junta Directiva u órgano equivalente la designación de la firma auditora o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el “Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE”.
- f) Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a la Junta Directiva u órgano equivalente, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad.
- g) Revisar y trasladar a la Junta Directiva u órgano equivalente, los estados financieros anuales auditados, el informe del auditor externo, los informes complementarios y la carta de gerencia.
- h) En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar a la Junta Directiva u órgano equivalente un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse conjuntamente con los estados financieros auditados, asimismo debe presentarse firmado por el contador general y el gerente general o representante legal. En el caso de las entidades, grupos y conglomerados financieros supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, aplica lo establecido en el artículo 10 del “Reglamento Relativo a la Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros”.

- i) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el auditor interno y la Superintendencia correspondiente.
- j) Proponer a la Junta Directiva u órgano equivalente el procedimiento de revisión y aprobación de los estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.
- k) Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.
- l) Evitar los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarles para que realicen otros servicios para la empresa.
- m) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Comité de Auditoría debe rendir un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva u órgano equivalente.

Constitución:

El Comité de Auditoría estará constituido por dos miembros de Junta Directiva, al menos uno de ellos con experiencia financiero-contable, y otro con experiencia en seguros, y por el Fiscal.

El experto financiero-contable debe poseer como mínimo un grado académico en Administración de Negocios o Contaduría Pública y experiencia mínima de cinco años en labores afines. Cuando exista Auditor Interno este participará en todas las sesiones del Comité,

con voz pero sin voto.

El Comité puede invitar (y se le estimule a que lo haga) a sus sesiones a los funcionarios administrativos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros que más pueden aportar a la labor del Comité, a representantes de la auditoría externa y a cualesquiera especialistas, quienes tendrán voz pero no voto.

También podrá incorporar un miembro externo, de reconocida experiencia en la materia y nombrado por la Junta Directiva de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros. Funciones. Las funciones, y otras sobre la operativa del Comité se norman en el Reglamento del Comité de Auditoría.

Artículo 21. Comité de Tecnología de Información.

Objetivo. El objetivo del Comité de Tecnología de Información (en lo sucesivo Comité) de Tecnología es apoyar a la Junta Directiva y a la Administración superior de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros en los siguientes asuntos:

- a) La definición de asuntos estratégicos de la tecnología de información (TI), relativos a hardware, software, equipo humano (“brainware”), la optimización de su uso y seguridad. El Comité no participará en la consideración de asuntos operativos, sino solo en los estratégicos.
- b) La elaboración de las políticas en materia de TI.
- c) En velar por la actualización y la eficacia del Plan de Continuidad del Negocio en

materia de TI.

- d) La comunicación sistemática con el Comité de Gestión Integral de Riesgos; y suplirle información sobre el status del subcomponente TI en la evaluación del “Riesgo Operativo” de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

Constitución. El Comité estará integrado por tres miembros de esta forma:

1. Ing. Sistemas de Información, conocedor de sistemas de información con experiencia comprobada en la materia de tecnologías de información.
2. Ingeniero o conocedor de sistemas de información con experiencia comprobada.
3. Miembro de la junta directiva o la gerencia de la sociedad agencia de seguros.

De igual manera participarán cualesquiera otras personas, internas o externas a Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, que el Comité invite. Las intervenciones de los Auditores podrán constar, de manera resumida, en las actas de las respectivas sesiones cuando ellos lo consideren necesario. Las de otros invitados solo cuando el Comité lo disponga.

Capítulo V. AUDITORIA INTERNA Y AUDITORIA EXTERNA

Artículo 23. Establecimiento de la Función de Auditoría Interna

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros contará con una unidad de Auditoría Interna, que dependerá directamente de la Junta Directiva. La Auditoría Interna funcionará bajo la responsabilidad de un Auditor, idóneo para el desempeño del cargo, designado por la Junta

Directiva por mayoría de votos, contando siempre con el voto afirmativo del Presidente de ésta. El establecimiento de la Auditoría Interna tiene como propósito ayudar a Kharpa Sociedad Agencia de Seguros a cumplir con sus objetivos, mediante la revisión y análisis, en forma independiente, objetiva y sistemática, de la ejecución de las operaciones, para evaluar y mejorar la eficacia de los sistemas de control interno, administración de riesgos, cumplimiento y procesos de gobernabilidad.

Para tales efectos, la Auditoría Interna goza de independencia funcional y de criterio, cuenta con recursos y la autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones, las cuales define su Reglamento y que incluyen lo que dispone el Título IV, Auditoría Interna, del Reglamento de Gobierno Corporativo del Conassif.

En su actuar observará los principios de objetividad, integridad, confidencialidad y competencia establecidos en el Código de Ética del Instituto Global de Auditores Internos (IAI, por sus siglas en inglés).

Artículo 24. Funciones de la Auditoría Interna.

Las funciones de la Auditoría Interna son:

- a) Desarrollar y ejecutar un Plan Anual de Trabajo, que hará del conocimiento del Comité de Auditoría en su primera sesión anual, con base en los objetivos estratégicos y operativos anuales de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, y el perfil de riesgo, todo de acuerdo con las políticas emitidas por la Junta Directiva.
- b) Establecer políticas y procedimientos para guiar su actividad.
- c) Informar periódicamente a la Junta Directiva, por intermedio del Comité de Auditoría,

sobre el cumplimiento del Plan Anual de Auditoria y el estado de los hallazgos comunicados a la Administración.

- d) Refrendar la información financiera que Kharpa Sociedad Agencia de Seguros remita a la Sugese.
- e) Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control implementados por Kharpa Sociedad Agencia de Seguros que involucren sus transacciones relevantes, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen en esta área. Ofrecer las recomendaciones que procedan a la Administración y Junta Directiva.
- f) Evaluar el cumplimiento del Marco legal y normativo vigente aplicable a Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, en particular las disposiciones del Reglamento de Gestión de Riesgos emitido por Conassif.
- g) Mantener a disposición de la Sugese los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.
- h) Verificar que los estados financieros de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros sigan las normas internacionales, o las disposiciones de la regulación local, para facilitar su comparación internacional.
- i) Verificar que los estados financieros que Kharpa Sociedad Agencia de Seguros envíe a los órganos supervisores y que divulgue al público reflejen razonablemente su situación financiera y el resultado de sus operaciones.
- j) Evaluar el cumplimiento por parte de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros de lo

dispuesto por el presente Código de Gobierno Corporativo.

- k) Otras similares que se deriven de la normativa vigente y de las buenas prácticas en la materia.

Artículo 25. Auditoria Externa.

La Junta Directiva aprobará la contratación de la firma de auditores externos que realizará el proceso de evaluación anual de la razonabilidad de los estados financieros de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros al cierre del período. Delega en el Comité de Auditoria el proceso de verificación de los requisitos de idoneidad e independencia de la firma de auditores, de conformidad con lo establecido en la normativa de la plaza.

Capítulo VI. LA GERENCIA GENERAL

Artículo 26. La Gerencia General.

Con el voto favorable de al menos dos de sus miembros, la Junta Directiva nombrará un Gerente General quien tendrá a su cargo la administración de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros de acuerdo con la Ley, los estatutos, las políticas, los reglamentos y las instrucciones que les imparta la Junta Directiva. El nombramiento serán por el plazo que se indique en los respectivos contratos y podrá ser destituido en cualquier tiempo con el voto afirmativo de al menos dos miembros de la Junta Directiva.

El Gerente General será el Jefe superior de todas las dependencias de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y de sus servidores, excepto de la Auditoria Interna que depende de la

Junta Directiva.

El Gerente General tendrá indistintamente la representación judicial y extrajudicial de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, con atribuciones de apoderado generalísimo. Podrá sustituir sus poderes en todo o en parte, revocar sustituciones y hacer otras de nuevo, sin perder en ningún momento sus facultades ni sus responsabilidades.

Los requisitos para ser Gerente General de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros son los siguientes:

- A. Haber cumplido 25 años de edad.
- B. Ser de reconocida reputación, integridad e idoneidad profesional.
- C. Tener conocimiento en materia administración de empresas y al menos 1 año de experiencia exitosa en cargo o cargos ejecutivos en el área de seguros.
- D. Poseer un título profesional de al menos licenciatura.
- E. Poseer clara capacidad analítica, visión estratégica y conocimiento básico de las herramientas de la tecnología de información.
- F. Operan para el Gerente las incompatibilidades que, para los miembros de la Junta Directiva, se indican en los incisos b) a f) del Artículo 12 del presente Código de Gobierno Corporativo.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros conservará evidencia del cumplimiento de los requisitos por parte de las personas seleccionadas para los cargos de Gerente General.

Artículo 27. Funciones de la Gerencia.

Corresponden a la Gerencia, las siguientes funciones:

- a) La administración general de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros de conformidad con las sanas prácticas y la legislación en la materia.
- b) Colaborar con la Junta Directiva en la definición de la visión estratégica y de los programas operativos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y así como con el establecimiento de precisos indicadores de ejecutoria.
- c) Apoyar la gestión del Presidente de la Junta Directiva.
- d) Convocar a sesiones extraordinarias de la Junta Directiva cuando lo juzgue conveniente.
- e) Suministrar a los órganos reguladores y supervisores la información pertinente sobre Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, con la periodicidad que demanda la normativa aplicable.
- f) Mantener actualizado el presente Código de Gobierno Corporativo, solicitando a la Junta Directiva las modificaciones que considere necesarias.
- g) Colaborar en la creación de un ambiente de trabajo en equipo, con claras responsabilidades para los ocupantes de los principales cargos ejecutivos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.
- h) Velar por la creación de una cultura de eficaz gestión de riesgo entre todos los servidores de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, conforme a las políticas y a la normativa vigente.

- i) Velar porque la normativa y prácticas de Recursos Humanos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros lleven a que los servidores:
 - a. Sean nombrados y promovidos con apego a criterios de idoneidad para el desempeño de los respectivos cargos.
 - b. Sean debidamente entrenados en asuntos específicos de sus cargos.
 - c. Sean informados de, y comprendan, sus responsabilidades, incluyendo las relativas al cumplimiento de la normativa que aplica para Kharpa Sociedad Agencia de Seguros,
 - d. Rindan cuentas de su desempeño,
 - e. Acaten las disposiciones del Código de Ética.

- j) Velar porque las remuneraciones de los servidores correspondan con la idoneidad requerida para el desempeño de los cargos, las responsabilidades y que estén debidamente alineadas con los intereses supremos Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, incluyendo sus disposiciones en la asunción de riesgos.

- k) Otras necesarias para la eficaz administración de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

- l) El Gerente General debe rendir una declaración jurada sobre la responsabilidad de la información suministrada en los estados financieros y el control interno de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros (en el formato que establece el Anexo 3 del Reglamento de Gobierno Corporativo que se indica en el inciso b) del Artículo

1 de este Código). Dicha declaración debe presentarse, conjuntamente con los estados financieros auditados, a la Superintendencia General de Seguros.

Capítulo VII. RELACION DE KHARPA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS CON SUS CLIENTES

Artículo 28. Los Clientes como Prioridad.

Para Kharpa Sociedad Agencia de Seguros los clientes, actuales y potenciales de servicios de seguros, constituyen la prioridad. En un mercado de seguros competido, con alto grado de transparencia y con avanzada supervisión prudencial, como es el costarricense, la supervivencia de largo plazo de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros está íntimamente ligada a la consistente oferta de servicios de calidad a sus clientes, a costos y en condiciones de calidad no inferiores a los que ofrece la competencia.

Artículo 29. Trato Equitativo e Informado.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros trata a sus clientes de manera equitativa, esto es, no discrimina entre clientes vinculados y no vinculados, ni entre éstos, por ningún motivo que no sea justificable técnicamente—por ejemplo, en razón economías de escala y de alcance. En particular:

A todos los clientes se les da igual acceso a la información veraz y relevante, sobre productos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, rentabilidades, tarifas, riesgos, etc., para que puedan tomar decisiones informadas.

Ningún accionista, miembro de Junta Directiva, servidor, proveedor de servicios, consultor o auditor de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros es objeto de condiciones más favorables que

los demás clientes.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros atiende oportunamente las consultas de sus clientes por cualquier vía que lo hagan (de manera personal en la plataforma de servicios, por teléfono y por correo).

Artículo 30. Control de Conflictos de Interés.

Conforme lo dispone el Código de Ética, Kharpa Sociedad Agencia de Seguros exige a sus servidores abstenerse de participar en operaciones donde pudiera mediar conflicto entre su interés (o el de sus accionistas, miembros de Junta Directiva y servidores) y el de clientes, aseguradores con los que se opera y proveedores. Además, en las relaciones con grupos vinculados, por propiedad o gobierno, se actúa con apego a la normativa vigente al respecto.

Un conflicto de interés se da cuando los intereses personales o familiares de un miembro de la junta directiva, interfieren, o dan la apariencia de que interfieren, con la capacidad del miembro de la junta directiva para tomar las mejores decisiones de negocio, para los intereses de LA AGENCIA. Los miembros de la junta directiva no deben ponerse en, ni procurar, situaciones en las que puedan estar tentados a tomar decisiones de negocio de LA AGENCIA, que antepongan sus necesidades personales a los intereses de LA AGENCIA.

Los conflictos de interés típicamente se presentan en las siguientes situaciones:

- Conducir negocios personales no relacionados con LA AGENCIA, que interfieren con el desempeño esperado en el puesto, tal como ejecutar negocios personales durante horas laborales.
- Ofrecimiento o aceptación de regalos, entretenimiento, o cualquier otro pago o beneficio que pueda ser interpretado como un soborno.
- Aceptación de cualquier beneficio personal que pueda ser interpretado como otorgado debido a la posición ostentada dentro de la compañía, o porque quien lo da, piensa que quien lo recibe podría estar en posición de asistirle en el futuro.
- Participar o influenciar una decisión de LA AGENCIA que pudiera resultar en un beneficio personal, beneficio para un familiar, o un beneficio para alguien con quien se tiene una relación personal cercana.
- Hacer uso o aprovechar oportunidades de negocio, descubiertas o conocidas a través del uso de propiedad de LA AGENCIA, información de LA AGENCIA, o su posición en LA AGENCIA, que pudiera resultar en un beneficio personal, beneficio para un familiar o beneficio para alguien con quien se tiene una relación personal cercana.

Manejando Conflictos de Interés:

LA AGENCIA reconoce que un conflicto de interés podría aparecer sin una acción consciente, o que cambios en las circunstancias podrían crear un conflicto de interés real o

aparente en situaciones donde previamente no existía.

Si usted conoce o se entera de un posible conflicto de interés, repórtelo inmediatamente a su supervisor/a, gerente, o al Departamento de Recursos Humanos, proveyendo un detalle completo de todos los hechos y circunstancias. Su supervisor/a, gerente o el Departamento de Recursos Humanos, determinará, en conjunto con el área legal de LA AGENCIA si es necesario, si existe o no un conflicto de interés y de haberlo, qué se debe hacer para resolverlo.

La revelación de la existencia de un posible conflicto de interés, es obligatoria; la falta de revelación de un conflicto de interés es una violación directa al Código de Conducta por sí misma.

Artículo 31. Unidad de Atención de Clientes.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros cuenta con una Unidad de Atención de Clientes para la atención de consultas y de quejas, con servidores ajenos a la plataforma de servicios. Esta Unidad canaliza los asuntos a las dependencias del caso, mantiene un registro de todas las quejas recibidas, con información sobre el cliente, el asunto, fecha de recepción de la queja y fecha en que fue evacuada. Esta Unidad periódicamente envía a la Gerencia General un informe sobre las debilidades de los servicios del Kharpa Sociedad Agencia de Seguros que detecta en su relación con los clientes, a fin de que se tomen las medidas correctivas.

La Gerencia General y el Comité de Auditoria velarán por el cumplimiento de las disposiciones de este Capítulo.

Capítulo VIII. RELACION CON SUS PROVEEDORES

Artículo 32. Normas en la Contratación con Terceros.

En Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, la relación con proveedores de bienes y servicios se ajusta a las siguientes normas:

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros solo contrata con terceros los servicios que –en razón de expertise, economías de escala u otra—sean más baratos afuera que lo que costaría su producción interna.

En la adquisición de bienes y servicios externos necesarios para su actividad, el interés de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros es la prioridad. Su interés está por encima del de sus proveedores, aunque estos fueran parte de grupos vinculados.

Las condiciones de oportunidad, calidad, servicio y precio constituyen la guía en la compra de bienes y contratación de servicios externos.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros no discrimina entre proveedores idóneos por factores que no sean los indicados en el inciso c) siguiente:

La normativa de conflicto de interés del Código de Ética opera en estos casos.

Los contratos de compra de servicios incluyen disposiciones para el control del riesgo operativo (incluyendo el de continuidad del negocio), cumplimiento y reputacional.

También, y sujeto al principio de materialidad y que se refieran a actividades críticas (core) de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, los contratos con terceros incluirán cláusulas para no menoscabar la confidencialidad de las operaciones ni la capacidad de la Sugese para atender

sus funciones.

- a) Kharpa Sociedad Agencia de Seguros solo contrata con terceros los servicios que —en razón de expertise, economías de escala u otra— sean más baratos afuera que lo que costaría su producción interna.
- b) En la adquisición de bienes y servicios externos necesarios para su actividad, el interés de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros es la prioridad. Su interés está por encima del de sus proveedores, aunque estos fueran parte de grupos vinculados.
- c) Las condiciones de oportunidad, calidad, servicio y precio constituyen la guía en la compra de bienes y contratación de servicios externos.
- d) Kharpa Sociedad Agencia de Seguros no discrimina entre proveedores idóneos por factores que no sean los indicados en c).
- e) La normativa de conflicto de interés del Código de Ética opera en estos casos.
- f) Los contratos de compra de servicios incluyen disposiciones para el control del riesgo operativo (incluyendo el de continuidad del negocio), cumplimiento y reputacional.
- g) También, y sujeto al principio de materialidad y que se refieran a actividades críticas (core) de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, los contratos con terceros incluirán cláusulas para no menoscabar la confidencialidad de las operaciones ni la capacidad de la Sugese para atender sus funciones.

Con el fin de facilitar la verificación del apego a esta normativa, la unidad de Proveeduría de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros rinde un informe anual al Comité de Auditoría del

grado en que las dependencias han cumplido con las disposiciones de este artículo. La Auditoría Interna se reserva el derecho de realizar revisiones aleatorias para verificarlo.

Capítulo IX. REVELACION DE INFORMACION

Artículo 33. Normas para la Revelación de Información.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros reconoce que sus servidores, las aseguradoras con que opera, clientes, público en general, y los órganos que ejercen la supervisión prudencial de la actividad requieren conocer información de diversa naturaleza sobre su actuar y situación financiera. La revelación de información a los distintos destinatarios, que -- entre otras-- es necesaria para que los clientes ejerzan su cuota de control en el mercado, se hará de la forma que se indica en este capítulo.

Información a clientes y al público. La información que Kharpa Sociedad Agencia de Seguros revelará a clientes y al público en general, necesaria para que adopten decisiones informadas y ejerzan el control de mercado que de ellos se espera, se ajustará a los requisitos de:

- Oportunidad, (será actualizada).
- Veracidad y sencilla (ajustada a lo que ofrecen las aseguradoras con las que se trabaje, precisa, conforme a criterios estándar generalmente aceptados y de fácil comprensión para los destinatarios de ella).
- Relevante (útil para la toma de decisiones). En particular hará del conocimiento del público todo *hecho relevante*³.
- Comparable con la de otros entes similares.

- Agregada no individualizada (resguardará del derecho a la intimidad de sus clientes, excepto en lo que en contrario disponga la ley).
- General (se dará a todos los interesados sin exclusión).

Información a los órganos reguladores y supervisores. La información a los órganos reguladores y supervisores de la actividad se hará, en términos de contenido, oportunidad y grado de detalle, conforme a la normativa de la plaza.

Información a sus servidores. A lo interno de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, sus servidores tendrán acceso a la información necesaria para el desempeño de sus funciones,

pero no a la que no lo sea. En ningún caso se permite que información diferentes a la que dieron su origen, excepto que medie requerimiento legal en contrario.

Mecanismos de divulgación. La divulgación de información se hará mediante:

- Informes periódicos a los órganos supervisores (informes financieros, Informe Anual de Gobierno Corporativo)
- Divulgación de las calificaciones otorgadas por firmas calificadoras autorizadas.
- Memorias anuales
- Prospectos de productos de inversión.
- Sitio web de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros www.kharpaagenciadeseguros.com
- Encargados de atención a inversionistas y clientes.

La Gerencia General y el Comité de Auditoria velarán por el cumplimiento de las disposiciones de este capítulo.

Capítulo XI. RECURSOS HUMANOS

Artículo 35. El Capital Humano como Principal Recurso

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros reconoce que su rol fundamental de intermediación de seguros es intensivo en el uso de capital humano, el cual debe ser objeto de cuidadosa selección, inducción, estímulo permanente y una remuneración competitiva, conforme al

logro y a las guías del mercado. Los servidores, a su vez, han de observar las disposiciones del Código de Ética.

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros ofrece a sus servidores un ambiente de trabajo adecuado, sano, razonablemente aislado de riesgos sociolaborales y de respeto.

Artículo 36. Selección, Inducción y Capacitación

La selección de servidores de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros tiene como objetivo procurar atraer a los mejores candidatos que conformen el perfil de los cargos vacantes, sin discriminación por raza, sexo, edad, afiliación política o religiosa. Como norma, y para promover la carrera en la industria de los seguros, toda plaza vacante que se desee llenar sale a concurso interno y solo se recurre a búsqueda externo cuando exista inopia dentro de los servidores de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros.

Todo servidor que ingresa a Kharpa Sociedad Agencia de Seguros debe contar con una

capacitación básica en materia de seguros y pasar por un proceso de inducción para que conozca las áreas de actividad, los productos, el área en la que se desempeñará, las principales políticas y procedimientos que rigen la operación, y las normas de gestión supervisión prudencial que lo rigen (en materia de riesgo, antilavado, confidencialidad de la información, etc.) Posteriormente, y para asegurar que el material fue debidamente

asimilado, el servidor debe aprobar un examen.

También Kharpa Sociedad Agencia de Seguros mantiene un programa de capacitación anual, para asegurar que los servidores en áreas en que se requiera ir más allá de la capacitación en el cargo se mantienen al día en técnicas y conceptos necesarios para el desempeño de sus cargos.

Artículo 37. Remuneración y Evaluación de Desempeño

Kharpa Sociedad Agencia de Seguros remunera a sus servidores de conformidad con los requisitos del cargo, la complejidad y la responsabilidad de ellos, todo dentro de las prácticas del mercado de seguros. La remuneración es fija en algunos casos y tendrá un componente variable en el caso de agentes de seguros y otros similares. Según la naturaleza del cargo, también operan bonificaciones periódicas para incentivar logros por encima de lo esperado. La función de la remuneración es alinear el interés de los servidores al supremo interés de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros y el de sus clientes. Por tanto, es cuidadoso de no fijar esquemas que incentiven la asunción elevada de riesgo, ni que privilegien logros de corto plazo a costa de los de largo plazo.

Periódicamente el desempeño de los servidores es objeto de evaluación formal, para verificar sus logros y el cumplimiento de la normativa prudencial.

Artículo 38. Planes de Sucesión de Gerentes y Altos Ejecutivos

Dada la enorme importancia que el capital humano tiene en la conducción de los asuntos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, para asegurar razonable continuidad de la actividad, con independencia de determinadas decisiones personales o institucionales, Kharpa Sociedad Agencia de Seguros opera un plan para la sucesión de los ocupantes de los cargos de Gerente y otros altos ejecutivos, mediante la conformación de potenciales “segundos a bordo”.

Artículo 39. Informe Anual de Gestión de Recursos Humanos

Dentro de los primeros veinticinco días del mes de enero de cada año, el encargado de la Unidad de Recursos Humanos de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros enviará al Comité de Gobierno Corporativo un informe conciso en que muestre el cumplimiento, durante al año anterior, de la normativa a que se refiere el presente Título, con indicación y justificación de los posibles desvíos, cuando los hubiera, y con las recomendaciones que procedan, para ser elevadas al conocimiento de la Junta Directiva.

Capítulo XII. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 40. Incumplimiento y Sanciones

Cualquier servidor, cliente o interesado en el actuar de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, podrá presentar quejas por lo que considere incumplimiento a lo que dispone el presente Código de Gobierno Corporativo. Las quejas serán hechas del conocimiento del Comité de Auditoría quien, una vez analizado debidamente el caso, podrá recomendar a la Gerencia o la Junta Directiva se sancione a los servidores que lo incumplieron.

Las sanciones tendrán en cuenta la existencia, o no, de dolo así como la gravedad de la falta.

Procederá:

- a) Amonestación verbal del Jefe Inmediato: por faltas leves.
- b) Apercibimiento escrito, con copia al expediente del servidor: cuando hubiere reincidencia del servidor.
- c) Suspensión sin goce de sueldo hasta por ocho días: cuando el servidor incurriere en la misma falta por la cual había recibido amonestación escrita.
- d) Despido sin responsabilidad patronal, sin perjuicio de otras acciones civiles o penales que su actuación u omisión pudieran acarrear.

Capítulo XIII. DIVULGACION DEL CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 41. Divulgación.

La Gerencia de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros, por la vía que considere más adecuada, divulgará entre todos sus servidores (incluyendo todo nuevo funcionario) las disposiciones de este Código de Gobierno Corporativo, aclarará cualesquiera dudas que existan al respecto y destacará la necesidad imperiosa de acatarlo.

Anualmente la Gerencia de Kharpa Sociedad Agencia de Seguros revisará las disposiciones del presente Código de Gobierno Corporativo y, de haberlas, propondrá a la Junta Directiva las reformas que considere procedentes. Las versiones actualizadas del Código de Gobierno Corporativo serán hechas, de inmediato, del conocimiento de la Superintendencia General de Seguros.

También Kharpa Sociedad Agencia de Seguros mantendrá en su sitio web la versión actualizada del presente Código de Gobierno Corporativo.