

GRUPO



Seguros | Valores e Inversiones | Red de Servicios de Salud | Museo del Jade | Bomberos



# GRUPO INS

Código de Gobierno Corporativo  
Julio 2019

## Tabla de Contenido

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | INTRODUCCIÓN.....   | 3  |
| 1.1   | Objetivo del Código.....  | 3  |
| 1.2   | Alcance .....   | 3  |
| 1.3   | Objetivos del Grupo INS .....   | 3  |
| 1.4   | Titularidad de las acciones con participaciones significativas.....                     | 4  |
| 2.    | GLOSARIO.....   | 5  |
| 3.    | ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO.....  | 7  |
| 3.1   | Información relativa a las Juntas Directivas del Grupo INS .....                        | 7  |
| 3.1.1 | Integración .....   | 7  |
| 3.1.2 | Requisitos de los miembros.....   | 7  |
| 3.1.3 | Impedimentos para ejercer como miembros .....   | 7  |
| 3.1.4 | Funciones generales.....  | 8  |
| 3.1.5 | Frecuencia de las sesiones .....  | 8  |
| 3.1.6 | Proceso de selección.....   | 8  |
| 3.1.7 | Criterio de independencia .....   | 8  |
| 3.2   | Información relativa a la Gerencia General .....  | 9  |
| 3.2.1 | Responsabilidad.....  | 9  |
| 3.2.2 | Líneas de reporte .....   | 9  |
| 3.3   | Información relativa a los comités corporativos.....                                    | 9  |
| 3.4   | Régimen Sancionatorio.....  | 9  |
| 3.5   | Representación Gráfica Estructura Organizativa Corporativa:.....                        | 10 |
| 4.    | POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....  | 12 |
| 4.1   | Política de remuneraciones aplicada a los miembros de Junta Directiva .....             | 12 |
| 4.2   | Políticas Generales de Gestión de Talento Humano.....                                   | 12 |
| 4.3   | Política sobre conflicto de intereses .....   | 13 |
| 4.4   | La relación con Clientes, socios, asociados, proveedores y otras Partes.....            | 14 |
|       | Interesadas.....  | 14 |
| 4.5   | Política de relaciones intragrupo.....  | 14 |
| 4.6   | Política de divulgación de valores corporativos.....                                    | 16 |
| 4.7   | Política para el establecimiento de nuevas entidades individuales.....                  | 16 |
| 4.8   | Política sobre la relación con Auditores Externos .....                                 | 16 |
| 4.9   | Política de Rotación .....  | 16 |
| 4.10  | Política Corporativa en la Gestión y Control del Riesgo.....                            | 16 |
| 4.11  | Política de Cumplimiento de la Ley 8204 .....   | 17 |
| 4.12  | Política de Sostenibilidad del Grupo INS.....   | 18 |
| 4.13  | Política de Mercadeo .....  | 18 |
| 4.14  | Política de Activos y Pasivos .....   | 19 |
| 5.    | AUDITORÍA INTERNA.....  | 20 |
| 6.    | ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS E INTERMEDIOS DE LA ENTIDAD Y OPERACIONES VINCULADAS..... | 21 |
| 7.    | MEDIOS DE CONTRO.....   | 21 |
| 8.    | REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....   | 22 |
| 9.    | APROBACIÓN DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO.....                                      | 22 |

## 1. INTRODUCCIÓN

---

### 1.1 Objetivo del Código

Describir la estructura de Gobierno Corporativo que ha establecido el Grupo INS para la gestión de sus negocios y actividades, las principales políticas según su Apetito y Perfil de Riesgo, el perfil de los miembros de Junta Directiva, los mecanismos y medios de control dispuestos por la entidad para acreditar el cumplimiento de su sistema de control interno, entre otros aspectos, lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Gobierno Corporativo.

A través del presente código el Grupo INS adopta los lineamientos emitidos por el ente regulador que permiten un balance entre la gestión de cada órgano participante y su respectivo control, con la finalidad de que las decisiones tomadas en cada instancia se realicen, de acuerdo con el mejor interés para la institución, propietarios, acreedores, respetando los derechos de los clientes y de los demás grupos de interés.

### 1.2 Alcance

El presente Código es de aplicación obligatoria para todos los colaboradores del Grupo INS y del Benemérito Cuerpo de Bomberos a saber: Jerarcas Presidente y Gerentes, miembros de Juntas Directivas, los titulares subordinados y demás funcionarios o colaboradores del Grupo INS. El Código es de aplicación obligatoria tanto en las relaciones internas que se desarrollan con compañeros y compañeras de trabajo, así como cuando los colaboradores tratan con partes interesadas, clientes, proveedores de servicios auxiliares, empresas subcontratadas, intermediarios de seguros y cualquier otro que entre en contacto y/o relación con el Grupo INS

### 1.3 Objetivos del Grupo INS

El Grupo INS actúa conforme lo demanda el Estado Social de Derecho en el marco constitucional de la actuación pública, las empresas que conforman el Grupo deben satisfacer de manera eficiente y justa las necesidades de los habitantes de la República, mediante una adecuada distribución de la riqueza y un equitativo acceso al bienestar generado por el desarrollo económico y técnico.

El Grupo INS está integrado por Instituto Nacional de Seguros (Casa matriz) y sus subsidiarias Red de Servicios de Salud, INS Servicios, INS Valores Puesto de Bolsa, INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión INS SAFI y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

El ámbito de acción del Grupo INS, se basa en:

- Prevención.
- Protección de la vida y el patrimonio.

- Comercialización de seguros.
- Custodia y administración de recursos financieros.
- Prestación de servicios hospitalarios especializados en traumatología de alto nivel.
- Servicios de salud preventiva, curativa y rehabilitativa.
- Promueve las raíces culturales costarricenses mediante la custodia y exhibición de obras de arte precolombino (Museo del Jade y de la Cultura Precolombina).
- Atención de emergencias (Benemérito Cuerpo de Bomberos)

Es así como la gestión del Grupo INS, se encuentra directamente alineada con un modelo de negocios basado en la sostenibilidad, representado la responsabilidad y compromiso mutuo con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, el cuidado del medioambiente y fortalecimiento de la competitividad de la institución por medio de su labor en gestión de riesgos y prevención.

Todo lo anterior, englobado en el propósito del Grupo INS, el cual se basa en mejorar la calidad de vida de las personas a través de la prevención y protección, viviendo nuestros valores en todas operaciones, impulsados por el servicio y bienestar de la sociedad.

#### **1.4 Titularidad de las acciones con participaciones significativas.**

El Instituto Nacional de Seguros es una institución autónoma de derecho público propiedad del Estado, razón por la cual no existe emisión accionaria.

Las Entidades del grupo están organizadas como sociedades anónimas cuyas acciones pertenecen en su totalidad al Instituto Nacional de Seguros.

## 2. GLOSARIO

---

**Alta Gerencia:** Comprende la Gerencia General y Subgerencias Generales del Grupo INS (en caso que corresponda).

**Apetito de Riesgo:** El nivel y los tipos de riesgos que una entidad o grupo o conglomerado financiero está dispuesto a asumir, que han sido aprobados por el Órgano de Dirección con antelación y dentro de su Capacidad de Riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio.

**Carácter social del INS:** El Instituto Nacional de Seguros, en adelante INS, es la institución autónoma aseguradora del Estado, autorizada para desarrollar la actividad aseguradora y reaseguradora. El INS cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios.

El INS coadyuva en el desarrollo sostenible del país, genera valor público y brinda servicios a los costarricenses, basados en la solidaridad y el beneficio colectivo, mediante la protección y prevención, cumpliendo así con su función social dentro del marco del Estado social de derecho.

**Código de Conducta o Código de Ética:** Conjunto de normas que rigen el comportamiento de la entidad y sus colaboradores; y expresan su 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 de la entidad, así como el trato equitativo a los Clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. 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.

**Declaración de Apetito de Riesgo:** La articulación por escrito del nivel y tipos de riesgo que una entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros acepta o evita, con el fin de alcanzar sus 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.

**Director Independiente:** Miembro del Órgano de Dirección que no tiene ninguna responsabilidad de gestión o asesoría en la entidad o su grupo o conglomerado financiero y además no está bajo ninguna otra influencia, interna o externa, que pueda impedir el ejercicio de su juicio objetivo.

**Empresas conformantes del Grupo INS:** Las empresas que conforman el Grupo INS son: Instituto Nacional de Seguros (del que forma parte el Benemérito Cuerpo de

Bomberos), INS Valores Puesto de Bolsa S.A., INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., INS Servicios S.A., INS Red de Servicios de Salud S.A.

**Gobierno Corporativo:** Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus 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. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.

**Grupo Financiero:** Conjunto de sociedades que realizan actividades financieras, constituidas como sociedades anónimas o como entes de naturaleza cooperativa, solidarista o mutualista, sometidas a control común, gestión común o vinculación funcional.

**Líneas de Defensa:** Áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad. Se reconocen tres "Líneas de Defensa".

**Partes Interesadas:** Son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización. Puesto que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se crea una relación con ésta. No es necesario que esta relación sea formal. La relación creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello.

**Parte Vinculada:** La persona con vinculaciones de propiedad o gestión respecto a una entidad.

**Responsabilidad Social:** Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético, transparente y continuo que contribuya al desarrollo integral y sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tomando en consideración las expectativas de las partes interesadas; cumpliendo con la legislación aplicable y siendo coherente con la normativa internacional de comportamiento; y que esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

### 3. ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

---

#### 3.1 Información relativa a las Juntas Directivas del Grupo INS

##### 3.1.1 Integración

Las Juntas Directivas de las empresas que conforman el Grupo INS, estarán constituidas de conformidad con la normativa que rige para cada una de ellas, cuya información sobre cargos, atestados y experiencia de los directivos se encuentra disponible en la página web del INS ([www.ins-cr.com](http://www.ins-cr.com)).

##### 3.1.2 Requisitos de los miembros

Los miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Licenciatura o título profesional equivalente en una carrera que lo faculte para el desempeño del cargo, de preferencia en las áreas de administración, finanzas, derecho, seguros, bolsa, servicios o ciencias médicas, dependiendo del giro comercial de la respectiva sociedad.
- b) Ser costarricense.
- c) Deberán contar con al menos 5 años de experiencia en el ejercicio profesional correspondiente.

##### 3.1.3 Impedimentos para ejercer como miembros

No podrán ser miembros de las Juntas Directivas del Grupo INS:

- 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) Las personas que durante los cinco años anteriores a su nombramiento hayan sido condenadas en vía ejecutiva o en vía judicial por cualquiera de los bancos del Sistema Bancario Nacional.
- d) No podrán ser nombrados como miembros o fiscales de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Instituto Nacional de Seguros dedicadas a la intermediación bursátil o actividad financiera, las personas con participación accionaria mayor al 2% en otro intermediario bursátil o en un grupo financiero que cuente con una sociedad que intermedie en el mercado de valores, ni las personas que sean representantes, apoderados, empleadas o asesoras de otro intermediario bursátil, o mantengan una relación de matrimonio, unión de hecho, o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado inclusive, con los miembros de la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros, del Gerente, del Subgerente, del Auditor o del Subauditor, de conformidad con lo estipulado en el artículo 5 del Reglamento para el nombramiento de las Juntas Directivas de las Sociedades

Anónimas del INS, ni quienes sean miembros de la junta o consejo directivo de sociedades financieras privadas, o que a la fecha del nombramiento tengan a sus padres, cónyuges o hijos con esa calidad, tampoco lo podrán ser quienes al año anterior hayan ostentado alguna de estas condiciones.

- e) Los miembros y empleados de los Supremos Poderes, con excepción de quienes desempeñaren cargo temporal no remunerado.
- f) Los socios, directores, gerentes, personeros o empleados de cualquier otra empresa de naturaleza similar ajena al Grupo INS.
- g) Los puntos anteriores son adicionales a las incompatibilidades y prohibiciones que se han establecido en las Políticas para prevenir conflictos de interés que ha establecido cada empresa a nivel interno y las que se han establecido por los reguladores de cada empresa.

#### **3.1.4 Funciones generales**

Sin perjuicio de otras responsabilidades establecidas en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros la cual contiene la Ley del Instituto Nacional de Seguros, la Junta Directiva debe cumplir con lo estipulado en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, adicionalmente para las Juntas Directivas de las empresas que conforman el Grupo INS les aplica cualquier otra que por ley o reglamento le corresponda, de conformidad con la normativa que rige para cada una de ellas.

#### **3.1.5 Frecuencia de las sesiones**

Las Juntas Directivas del Grupo INS se reunirán con la frecuencia que establezca la normativa específica que rige a cada entidad integrante del Grupo, a efecto de asegurar el seguimiento adecuado y permanente de los asuntos corporativos.

#### **3.1.6 Proceso de selección**

Normado en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros la cual contiene la Ley del Instituto Nacional de Seguros, artículo 4; pacto Constitutivo de cada empresa del Grupo INS, Reglamento Sobre Gobierno Corporativo y la Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos artículo 7, de conformidad con la normativa que rige para cada una de las empresas del Grupo INS.

#### **3.1.7 Criterio de independencia**

Normado en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros la cual contiene la Ley del Instituto Nacional de Seguros, artículo 5, pacto Constitutivo de cada empresa del Grupo INS, Reglamento Sobre Gobierno Corporativo y la Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos artículo 7, de conformidad con la normativa que rige para cada una de las empresas del Grupo INS.

## 3.2 Información relativa a la Gerencia General

### 3.2.1 Responsabilidad

Los Gerentes Generales de las empresas conformantes del Grupo INS y el Director General del Benemérito Cuerpo de Bomberos, deberán desarrollar sus funciones acordes con los lineamientos del presente Código y conforme a las disposiciones conexas vigentes que rige para cada una de ellas.

Asimismo, rendirán declaración jurada sobre su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, con el propósito de verificar la razonabilidad de la información financiera y el sistema de control interno. Esta declaración se presentará en conjunto con los estados financieros auditados por la Superintendencia respectiva.

La información sobre cargos y experiencia de los Gerentes Generales se encuentra disponible en la página web del INS ([www.ins-cr.com](http://www.ins-cr.com)).

### 3.2.2 Líneas de reporte

Los Gerentes Generales de las empresas que conforman el Grupo INS y el Director General del Benemérito Cuerpo de Bomberos reportan a su Junta Directiva y Consejo Director según corresponda, así como a la Junta Directiva de Casa Matriz cuando sea requerido.

## 3.3 Información relativa a los comités corporativos

Se establecerá para todas las empresas conformantes del Grupo INS, normas para regular las relaciones del INS con sus Sociedades Anónimas, la creación y funcionamiento de los órganos, alineación del planeamiento estratégico y comités corporativos, los canales de ejecución de las directrices emanadas de la Junta Directiva del INS como Sociedad Controladora, las disposiciones emanadas de las Juntas Directivas de las Sociedades que impliquen relación de dos o más empresas del INS entre sí, o de una o más empresas y el INS; ello para facilitar la coordinación de políticas, procedimientos y uso de recursos financieros, materiales y tecnológicos, así como el talento humano, para alcanzar de la manera más eficiente y controlada, los objetivos corporativos del Grupo INS.

En virtud de lo anterior, el Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS, tiene como objetivo regular en términos generales y sin perjuicio de lo que estipule otra norma específica, aplicando en forma complementaria, la actuación de los Comités que funcionen dentro del Grupo INS, además su composición se encuentra a disposición en la página web del INS ([www.ins-cr.com](http://www.ins-cr.com)).

## 3.4 Régimen Sancionatorio

El incumplimiento del presente Código será sancionado con las medidas disciplinarias que corresponda y que pueden acarrear desde una llamada de atención verbal o escrita, la suspensión sin goce de salario o el despido de la persona infractora, sin detrimento de las sanciones civiles y/o penales que corresponda aplicar a las autoridades correspondientes.

La Gerencia del INS, la de cada Subsidiaria y lo normado para el Benemérito Cuerpo de Bomberos, están a cargo de la aplicación del régimen disciplinario.

En razón del régimen especial que les aplica, cuando se trate de casos relacionados con los Gerentes y Subgerentes, Auditor y Sub auditor, Oficial de Cumplimiento y Oficial Adjunto, corresponde a las Juntas Directivas con fundamento en la normativa vigente instruir lo que corresponda.

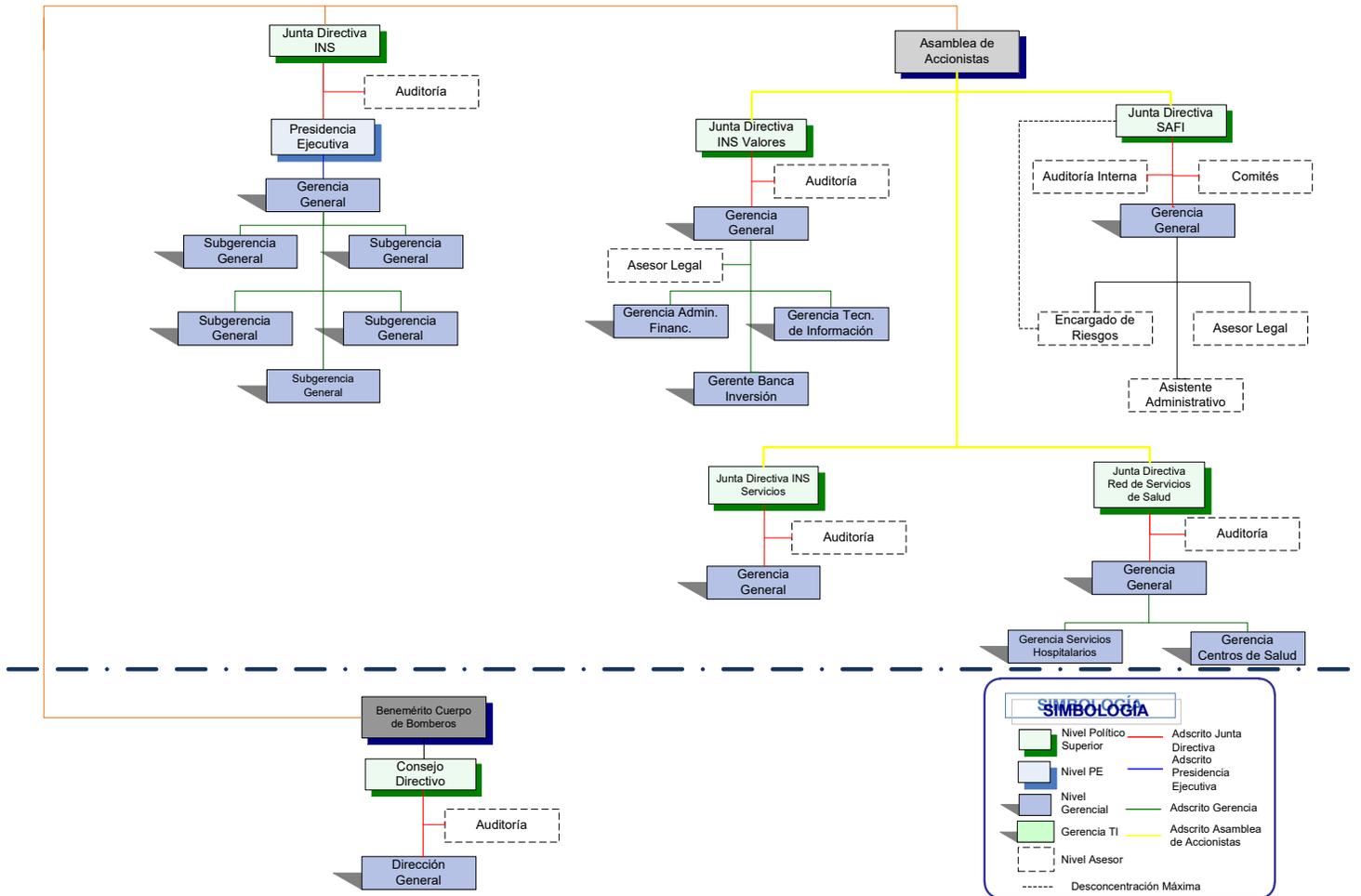
Tratándose de denuncias contra los integrantes de las Juntas Directivas se tramitarán según lo indicado en este Código y en la normativa vigente aplicable al caso concreto.

### **3.5 Representación Gráfica Estructura Organizativa Corporativa:**

La estructura de gobierno corporativo del Grupo INS, está compuesta por diferentes organismos, las cuales se visualizan en la siguiente figura y según se detallan:

### Organigrama Corporativo

2019



**SIMBOLOGÍA**

- Nivel Político Superior (Green box)
- Nivel PE (Blue box)
- Nivel Gerencial (Light blue box)
- Gerencia TI (Light green box)
- Nivel Asesor (Dashed box)
- Adscrito Junta Directiva (Red line)
- Adscrito Presidencia Ejecutiva (Blue line)
- Adscrito Gerencia (Green line)
- Adscrito Asamblea de Accionistas (Yellow line)
- Desconcentración Máxima (Dashed line)



## 4. POLÍTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

---

### 4.1 Política de remuneraciones aplicada a los miembros de Junta Directiva

La asistencia de los miembros de las Juntas Directivas a las sesiones les dará derecho al cobro de dietas fijas, que son determinadas claramente en los presupuestos anuales de las empresas del Grupo INS.

La remuneración de los miembros de la Junta Directiva del INS es definida por el Consejo de Gobierno, según lo establece el artículo 5, inciso b) punto 2 de la Ley del Instituto Nacional de Seguros contenida en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.

Para todos los demás miembros de las Juntas Directivas de las empresas del Grupo INS, las dietas serán las que se establezcan por acuerdo de la Asamblea de Accionistas de cada una de las empresas.

Adicionalmente, en el caso del Benemérito Cuerpo de Bomberos, se rige por la Ley 8228 “Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”, Artículo 7 BIS, párrafo sexto, el cual dicta:

*... Los miembros del Consejo Directivo devengarán dietas por sesión, cuyo monto será igual al cincuenta por ciento (50%) de las dietas percibidas por los miembros de la Junta Directiva del INS, excepto si son funcionarios de la misma Institución y las sesiones se lleven a cabo en horas laborales, caso en el cual no tendrán derecho a remuneración alguna...*

### 4.2 Políticas Generales de Gestión de Talento Humano

En cuanto a los requisitos de certificación, conocimientos o experiencia en la selección, reclutamiento y nombramiento del personal de gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, auditor interno y demás funcionarios del Grupo INS, se regirá el Grupo por los principios de igualdad de oportunidades, libre concurso y transparencia. Las empresas integrantes del Grupo INS establecerán los lineamientos a nivel interno para que las contrataciones del personal se den bajo los principios citados y para asegurarse que el personal cumpla con los requisitos de conocimiento, calificación y experiencia que requiera cada puesto.

El Grupo INS velará por la correcta distribución del conocimiento entre los colaboradores (al menos para Gerentes y Ejecutivos), de las empresas conformantes del Grupo, minimizando el riesgo por pérdidas valiosas de conocimientos, altas curvas de aprendizaje y efectuando un correcto establecimiento de cuadros de sucesión dentro de su personal.

El Grupo INS, promoverá el desarrollo de procesos de inducción adecuados, para nuevos directivos y para los funcionarios de primer ingreso donde se contemple la información básica de la empresa, misión, visión y principios que rigen su accionar, así como cualquier

información relevante de acuerdo con la normativa y las pautas administrativas que competen a cada empresa conformante del Grupo. Cada empresa perteneciente al Grupo INS, generará planes de capacitación, los cuales responderán a las necesidades específicas para cada empresa, y al presupuesto establecido para esos fines, como forma de mejoramiento del desempeño, para lo cual se garantizarán los procesos de retroalimentación y seguimiento respectivos.

El Grupo INS velará por que la remuneración sea competitiva en el mercado salarial, acorde con los niveles de responsabilidad asignados. Corresponderá al Comité de Nominaciones y Remuneraciones Corporativo supervisar el diseño y el funcionamiento del sistema de incentivos para que sea consistente con la cultura de la entidad, la declaración del Apetito de Riesgo y la estrategia, en el Grupo INS, además, es responsable de recomendar el establecimiento, la modificación y la derogatoria de las políticas de incentivos para los empleados del Grupo INS, a efecto de garantizar el alineamiento de dichos incentivos con el cumplimiento de los objetivos.

Cada empresa conformante del Grupo INS, promoverá la creación de un sistema de compensación variable para aquellos puestos que así lo ameriten, los cuales estarán sujetos a una o varias de las siguientes variables: ventas, indicadores de desempeño, productividad y resultados generales de la empresa. Corresponderá al Comité de Nominaciones y Remuneraciones Corporativo recomendar el establecimiento, la modificación y la derogatoria de las políticas de incentivos para los empleados del Instituto, a efecto de garantizar el alineamiento de dichos incentivos con el cumplimiento de los objetivos del INS.

Adicionalmente, en cuanto a las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento, cada empresa conformante del Grupo INS velará por dar fiel cumplimiento según lo establecido en el Código de Ética Corporativo y por establecer todas las disposiciones necesarias para asegurar un comportamiento ético del personal. Cada empresa es responsable de que existan mecanismos que aseguren la revisión y actualización de las disposiciones establecidas en este Código y las que se crean a nivel interno, informando sus sugerencias al Comité de Talento Humano Corporativo.

Los programas de incentivos deben ser congruentes con la Declaración de Apetito de Riesgo, promover conductas de riesgo apropiadas y alentar a los empleados a actuar en interés de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, considerando los intereses de los Clientes y otras Partes Interesadas cuando corresponda.

Asimismo, en lo referente a las incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de interés, se encuentra regulado en Código de Ética Corporativo.

### **4.3 Política sobre conflicto de intereses**

Para prevenir la presencia de conflictos de interés los integrantes de las Juntas Directivas, Gerentes, Comités, Jerarcas, titulares subordinados y demás colaboradores del Grupo INS, deben actuar de manera honesta y ética, buscando siempre la protección de los intereses del Grupo, para tal fin se comprometen a cumplir con lo estipulado en el Código

de Ética Corporativo en el cual se regulan los posibles conflictos de interés e incompatibilidades que se generen, además, se especifica el procedimiento a seguir y las medidas que adoptarán para gestionar las situaciones de conflicto de interés que se identifiquen a fin de poner en conocimiento de quien corresponda, aquellas situaciones puedan suponer un conflicto de interés.

#### **4.4 La relación con Clientes, socios, asociados, proveedores y otras Partes Interesadas.**

Las partes interesadas son grupos, organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses relacionados de las decisiones y actividades del Grupo INS. La descripción de las partes interesadas identificadas se encuentra en el Código de Ética Corporativo.

Los colaboradores del Grupo INS deben valorar, promover y fomentar el compromiso ético y profesional con nuestras partes interesadas, mediante la aplicación de lo establecido en dicho Código.

#### **4.5 Política de relaciones intragrupo**

Tiene como objetivo formalizar y regular las relaciones intragrupo de todas las empresas que conforman el Grupo INS, procurando la planificación de la gestión estratégica con la participación de los representantes de todas las subsidiarias; conforme a un modelo de gestión por procesos que ejecute labores coordinadas, éticas y transparentes, que promuevan la debida competencia, calidad, eficiencia y eficacia de sus servicios, permitan aumentar el valor y solidez del Grupo INS, todo lo anterior en beneficio de sus clientes. Para lo cual, la resolución de temas estratégicos se tomará en Comités Corporativos debidamente formalizados.

Las empresas conformantes del Grupo INS promoverán una cultura corporativa, a través de la coordinación y ejecución de políticas, con el talento humano y recursos financieros con que cuentan. En cuanto al cobro de los servicios o productos que constituyan la actividad ordinaria de los entes se llevará a cabo de conformidad con el sistema de costeo propio de cada entidad. Todas aquellas transacciones que realicen las empresas conformantes del Grupo INS, se deben realizar a precios acorde con la situación del mercado. Las transacciones deben originarse ante las necesidades individuales de las partes, procurando una labor coordinada entre éstas o sus áreas de negocio promoviendo que no se hagan en detrimento de la transparencia, la adecuada formación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes, aplicando criterios o metodologías para pactar los precios de los servicios que se suministren o precios de las transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes que tendría en cuenta una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia.

Las entidades del Grupo INS deben compartir la responsabilidad de proteger la información a la que tienen acceso producto de sus relaciones, para que no sea utilizada por terceros para fines distintos a los pactados. Es responsabilidad de cada entidad contar con las herramientas que le permitan cumplir este objetivo y así mantener la confidencialidad y la seguridad de la información. Tomando en cuenta que la prioridad será el interés del cliente, siempre y cuando el Grupo INS no se vea afectado en forma

sensible por las reclamaciones de los mismos, aplicando la normativa vigente y la eficiencia y eficacia en todo procedimiento a fin de solventar en un tiempo mínimo o prudencial el conflicto.

El Grupo INS velará porque la conducta y proceder de los trabajadores y directivos del INS y sus Subsidiarias, así como el Benemérito Cuerpo de Bomberos sea diligente y transparente, a favor de los intereses de los clientes y la integridad del Grupo, en caso de existir negocios que pueden representar un posible conflicto de interés entre las áreas de negocio de la entidad, las empresas de su grupo financiero o de los productos que administra.

Para garantizar la confidencialidad de la información, las empresas conformantes del Grupo INS, se comprometen a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre toda la información a la que tengan acceso, implicando, por tanto, la implementación de las medidas de prevención necesarias que impidan a los funcionarios realizar un uso indebido de la información. Los funcionarios y Directivos del Instituto Nacional de Seguros, sus Subsidiarias, así como el Benemérito Cuerpo de Bomberos, tendrán como uno de sus deberes, salvaguardar la confidencialidad de la información que en ejercicio de su cargo o posición lleguen a conocer, para lo cual deberán cumplir la normativa establecida en cuanto a este tema en el Código de Ética Corporativo, y demás normativa específica de cada una de las empresas conformantes del Grupo INS. Proporcionarán información confidencial o sensible únicamente cuando exista requerimiento expreso fundado y motivado de las autoridades judiciales, las Superintendencias que regulan las actividades de las empresas del Grupo INS o la Contraloría General de la República. No utilizarán información confidencial para obtener un beneficio propio o favorecer a un tercero y no efectuar actos o negocios que pongan en peligro la estabilidad de la compañía.

La prestación de servicios entre las entidades del Grupo INS, se fundamenta en el aprovechamiento de las acciones que se derivan del trabajo sinérgico para potenciar su propio desempeño y optimizar los resultados de conjunto, bajo un modelo de precios de transferencia, uno de los alcances de esta prestación de servicios es el de generar valor para sus clientes y accionistas; además de buscar modernizar conjuntamente los procesos para lograr mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades. Mediante la normativa respectiva, cualquier nuevo proyecto, requerimiento, servicio, o estrategia que se requiera implementar o cambiar, debe alinearse al Macro Proceso Institucional que corresponda y al levantamiento del Flujo de Proceso Corporativo pertinente.

El Grupo INS debe aplicar criterios y metodologías para determinar los precios de los servicios que se brindan entre compañías, los precios de las transacciones que se celebren deben estar acordes con los precios de mercado, adicionalmente garantizar que los servicios se brinden en plazos y condiciones razonables.

Los servicios que se acuerden entre las compañías del Grupo deben ser ejecutados bajo precios de mercado y por lo tanto no deben establecerse con el objeto de distorsionar la liquidez, el balance general o los resultados económicos de las diferentes subsidiarias. La determinación de los precios de mercado, debe documentarse y retener los documentos de soporte utilizados para tal determinación. Asimismo, todos los servicios intragrupo deben ser liquidados, es decir debe existir un pago por la facturación de los servicios. Cualquier servicio entre empresas del Grupo debe estar amparado a un contrato o en

algún documento que explique el tipo de relación, las obligaciones y derechos de cada una de las partes.

#### **4.6 Política de divulgación de valores corporativos**

Las empresas conformantes del Grupo INS, comparten las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento. Cada empresa conformante del Grupo INS velará por dar fiel cumplimiento a lo establecido en el Código de Ética Corporativo, Programa de Ética Corporativo, Política de Sostenibilidad del Grupo INS y Plan Estratégico Corporativo, entre otra normativa que constituye la base objetiva que orienta las conductas de las empresas y sus funcionarios, con el fin de definir los lineamientos, procedimientos, entre otros, a nivel interno que considere necesarios para incentivar un comportamiento ético.

#### **4.7 Política para el establecimiento de nuevas entidades individuales**

Normado en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros la cual contiene la Ley del Instituto Nacional de Seguros

#### **4.8 Política sobre la relación con Auditores Externos**

Las relaciones del Grupo INS con los Auditores Externos se gestionarán a través del Comité de Auditoría Corporativo del Grupo, responsable de proponer a las Juntas Directivas la designación de la firma auditora, adicionalmente se regulará según lo establecido en el “Reglamento de auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN Y SUGESE”.

#### **4.9 Política de Rotación**

En cuanto a la rotación de los miembros de las Juntas Directivas, de las empresas conformantes del Grupo INS, se hará de conformidad con la ley específica que regule la entidad, o en su ausencia de acuerdo con sus estatutos.

En materia de rotación de los miembros de los Comités internos, de las empresas conformantes del Grupo INS, se regirán de conformidad con lo establecido en el Reglamento que rige el accionar de los Órganos Colegiados del Grupo INS.

#### **4.10 Política Corporativa en la Gestión y Control del Riesgo**

Las empresas conformantes del Grupo INS, deben contar con políticas de gestión integral de los riesgos, procesos de autoevaluación de riesgos, políticas de cumplimiento, metodologías para identificar, medir, dar seguimiento, gestionar y comunicar los riesgos relevantes y el sistema de control interno, en la administración tanto de los recursos propios, como de sus clientes, las cuales deben ser aprobados y supervisados en su implementación por las Juntas Directivas.

Las empresas conformantes del Grupo INS, deben contar con una Unidad o Función de Gestión y Control de Riesgos, eficaz e independiente de las líneas del negocio, con personal suficiente, con la experiencia y competencias necesarias para estar en condición

de emitir criterios fundamentados en relación con los riesgos a los que está expuesta la entidad, con acceso a todas las líneas del negocio o actividades sustantivas.

Dicha unidad o función, debe contar con un director de riesgos que reporta directamente a las Juntas Directivas, tener el nivel jerárquico, independencia, autoridad y las competencias necesarias para supervisar las actividades de gestión de riesgos de la entidad, asimismo, serán las responsables de la identificación, evaluación, medición, información y seguimiento de los eventuales riesgos o eventos de riesgo de la entidad, además, coordinarán y compartirán información que favorezca la capacitación del personal clave involucrado en el proceso de administración de riesgos y promoverán actividades básicas de difusión, con el propósito de impulsar la cultura de gestión de riesgo a todo nivel.

Le corresponde a las Juntas Directivas de las empresas conformantes del Grupo INS, la aprobación de las políticas, reglamentos, metodologías, etc, para identificar, medir, dar seguimiento, gestionar y comunicar los riesgos relevantes de las entidades, que podrían afectar la consecución de los objetivos. Este marco de gestión debe ser claro y entendido por todo el personal, esta responsabilidad implica la identificación de las Líneas de Defensa, así como la formulación de políticas, controles apropiados, alineación con la Declaración de Apetito de Riesgo y cumplimiento de la normativa vigente.

Asimismo, el Comité de Riesgos, será el responsable de supervisar el proceso de gestión de riesgos del INS y ejercer el control de las políticas corporativas de riesgo aprobadas por la Junta Directiva, en concordancia con el apetito de riesgo, políticas de administración de riesgos específicas para el INS.

#### **4.11 Política de Cumplimiento de la Ley 8204**

El Comité de Cumplimiento Corporativo, será el responsable de servir como órgano de apoyo y vigilancia, a la Oficialía de Cumplimiento Corporativa del Grupo INS, con el fin de procurar el cumplimiento de las medidas tendientes a la prevención y detección de actividades ilícitas tipificadas en la Ley 8204.

No obstante, los funcionarios de las entidades del Grupo INS, están obligados a velar por el cumplimiento de las medidas tendientes a la prevención y detección de actividades tipificadas en la Ley 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas y financiamiento del terrorismo, su reglamento y demás leyes o normativas relacionadas.

Asimismo, deben poner especial atención en la prevención, revisión, vigilancia y evaluación de los servicios y productos que presta el Grupo, para evitar la asociación con clientes o solicitantes de servicios que desarrollen actividades al margen de las regulaciones, con el fin de proteger en todo momento el buen nombre y reputación de las empresas del Grupo INS. Además, es responsabilidad de los funcionarios reportar aquellos clientes y colaboradores con actitudes sospechosas para debida investigación.

Ningún funcionario de las empresas conformantes del Grupo INS deberá tener o establecer relaciones con personas o empresas de quienes se conozca que su giro comercial no se ajusta a la ley, moral pública o las buenas costumbres, así mismo

corresponderá prestar toda la colaboración a las autoridades nacionales para combatir la legitimación de capitales o recursos provenientes de actividades ilícitas.

Todos los funcionarios del Grupo INS, tienen la obligación de guardar el secreto y la confidencialidad de la información que manejen o tengan acceso durante la vigencia de su labor. Asimismo, serán responsables de todos los daños y perjuicios que para Grupo INS, se deriven como consecuencia de incumplimiento doloso o culposo de dicha obligación.

#### **4.12 Política de Sostenibilidad del Grupo INS**

El Grupo INS mediante la “Política de Sostenibilidad del Grupo INS” establece los lineamientos generales para la gestión responsable del negocio y las mejores prácticas, considerando nuestros impactos en las tres dimensiones del desarrollo sostenible (económica, social y ambiental), con el fin de adquirir mayor competitividad y aportar al desarrollo del país.

Además, establece los lineamientos para facilitar la sistematización, planificación, ejecución y toma de decisiones relacionadas con los negocios y operaciones de forma holística y transversal, gestionando temas estratégicos alineados con los principios de la responsabilidad social y ajustados a los marcos nacionales e internacionales que rigen la materia bajo un enfoque de; mejora continua y gestión de cambio, debida diligencia y riesgo, procesos exhaustivos de escrutinio y planificación estratégica, relacionamiento con partes interesadas y articulación entre actores claves, evaluación del desempeño, transparencia y rendición de cuentas, entre otros.

La estrategia de Sostenibilidad está alineada con la estrategia corporativa mediante los objetivos que abordan las actividades del Grupo, a través del liderazgo de la Junta Directiva del INS, Comité Ejecutivo Corporativo y Alta Gerencia para la articulación de esfuerzos entre la Unidad de Sostenibilidad, Dependencias, Líderes y Subsidiarias, para la gestión en todos los niveles de la organización a lo largo de la cadena de valor.

#### **4.13 Política de Mercadeo**

El Grupo INS, procurará el diseño de objetivos corporativos comerciales, que permitan la vinculación e identificación de clientes con el Grupo.

Las empresas conformantes del Grupo INS podrán establecer en sus planes de mercadeo anuales individuales, objetivos que favorezcan estrategias de mercadeo corporativas para proveer a los clientes soluciones integrales de servicio basadas en el conocimiento y experiencia que tienen los especialistas en el mercado financiero y de seguros.

Las empresas conformantes del Grupo INS procurarán diseñar los mecanismos de interrelación necesaria para ofrecer a los clientes un servicio integral de inversión y protección, ofreciendo productos vinculados, o bien, en promoción conjunta con las diferentes opciones de seguros para lo cual se procurará el uso intensivo de bases de datos, segmentación e integración como parte de la estrategia desarrollada de forma corporativa.

Las áreas de Mercadeo de las empresas conformantes del Grupo INS se reunirán periódicamente para coordinar acciones que favorezcan uniformidad en los objetivos, principios, metodologías y enfoques que puedan ser aplicados al Grupo INS.

#### **4.14 Política de Activos y Pasivos**

La Política de Inversiones del INS, establece las reglas que regirán las inversiones en activos financieros del INS. Los límites, principios, y demás directrices establecidas serán aplicadas para la cartera de inversiones del Instituto Nacional de Seguros (INS) y de sus empresas cuando corresponda.

Las empresas conformantes del Grupo INS favorecerán actividades de inversión necesarias para el desarrollo de un ambiente financiero corporativo del Grupo y crearán los mecanismos necesarios para promover e incentivar un programa de financiamiento e inversiones que apoye los objetivos, crecimiento de los negocios y el posicionamiento financiero y de mercado del Grupo.

Además, realizarán sus inversiones en las mejores condiciones de rentabilidad y liquidez en consideración a la naturaleza de sus obligaciones y considerando una correcta y prudente administración del riesgo.

Las áreas a cargo de la administración de inversiones de las empresas conformantes del Grupo INS, se reunirán periódicamente para coordinar acciones que favorezca uniformidad en los objetivos, principios, metodologías y enfoques que puedan ser aplicados al Grupo INS.

#### **4.15 Política de cumplimiento del marco regulatorio**

El Instituto Nacional de Seguros promueve el estricto cumplimiento de la legislación vigente y normativa interna y externa aplicable, manteniendo para ello la constante adecuación y eficacia de las medidas y procedimientos establecidos con el fin de detectar cualquier posible riesgo de incumplimiento y evitar así sanciones, pérdidas financieras o materiales y eventuales riesgos de reputación.

Cada empresa conformante del Grupo INS velará por el cumplimiento de la legislación aplicable y deberá estar en condición de emitir criterios fundamentados en relación con los riesgos a los que está expuesta la entidad.

## 5. AUDITORÍA INTERNA

---

Las empresas conformantes del Grupo INS, en aras de contar con un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobernabilidad, contarán con un órgano de Auditoría Interna, encargado de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la organización.

Las Auditorías Internas de las empresas conformantes del Grupo INS, considerarán como complemento a lo establecido en la Ley General de Control Interno u otra normativa aplicable, al menos las siguientes funciones:

- a) Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en los objetivos y riesgos de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva u órgano equivalente.
- b) Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c) Informar periódicamente a la Junta Directiva u órgano equivalente sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría.
- d) Informar a la Junta Directiva u órgano equivalente sobre el estado de los hallazgos comunicados a la administración.
- e) Refrendar la información financiera trimestral que la entidad supervisada remita al órgano supervisor correspondiente.
- f) Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran las transacciones relevantes de la entidad, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.
- g) Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la entidad. En el caso de las entidades supervisadas por SUPEN estas funciones deben ser realizadas por el contralor normativo.
- h) Mantener a disposición del órgano supervisor correspondiente, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.
- i) Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.
- j) Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.

## **6. ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS E INTERMEDIOS DE LA ENTIDAD Y OPERACIONES VINCULADAS.**

---

Los estados financieros auditados del Grupo INS constituyen información pública, y están disponibles en el sitio web del INS ([www.ins-cr.com](http://www.ins-cr.com)), la información sobre la situación financiera del Grupo se debe preparar y presentar de conformidad con lo establecido en la normativa legal y reglamentaria aplicable, y con las normas de contabilidad correspondientes.

Asimismo, en relación con las operaciones que se dan entre las empresas del Grupo INS, estas se encuentran inmersas en los Estados Financieros.

Adicionalmente, la firma contratada para realizar la auditoría externa para el Grupo INS es Deloitte & Touche S.A., la cual desde el año 2010 brinda los Servicios Profesionales en Auditoría Financiera.

Para verificar los requisitos de Independencia del auditor externo, el Grupo INS se fundamenta en el acuerdo SUGEF 32-10 “Reglamento de Auditores Externos y Medidas de Gobierno Corporativo aplicable a los Sujetos Fiscalizados por SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE” en la sección II “Requisitos de Independencia” artículos del 7 al 10.

Además, cabe mencionar que el proceso de la realización de la Auditoría Externa tiene independencia de criterio.

## **7. MEDIOS DE CONTROL**

---

Además del cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Control Interno No. 8292, la Junta Directiva mediante acuerdos: 9305-XV del 11 de enero 2016, 9338 del 13 de junio del 2016 y 9358 del 10 de octubre del 2016, adoptó instrucciones para robustecer el Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo INS, en virtud de lo anterior se realizaron diferentes acciones para el cumplimiento de los requerimientos.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, se destacan tres líneas de defensa, las cuales corresponden a áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos de la entidad, a saber:

- La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles. Generalmente se asocia a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la entidad.
- La segunda línea de defensa complementa a la primera por medio del seguimiento y reporte a las instancias respectivas. Generalmente incluye la unidad de riesgos y la unidad o función de cumplimiento.
- La tercera línea consiste en una función o unidad de Auditoría Interna independiente y efectiva, que proporcione al Órgano de Dirección información

sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad.

Considerando que uno de los pilares fundamentales del buen gobierno corporativo lo constituye una adecuada gestión de riesgos, como un mecanismo que coadyuva en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; la Junta Directiva en sesión extraordinaria N° 9388, artículo I del 25 de marzo del 2017, aprobó la declaratoria de apetito de Riesgo, la cual permite al INS contar con un primer instrumento para cumplir con las nuevas disposiciones en materia de gobierno corporativo y gestión de riesgos.

Por lo tanto, Gobierno Corporativo impacta a toda la organización e involucra una serie de gestiones a fin de promover la adopción y aplicación de las mejores prácticas y estándares de actuación para fortalecer el gobierno corporativo y la gestión de la Empresa, así como el seguimiento y mejora continua del modelo de Gobierno Corporativo.

## **8. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

---

Cada empresa del Grupo INS es responsable de la revisión y actualización, por lo menos una vez al año, de lo establecido en el presente Código, en coordinación con la Subdirección de Planificación del INS.

De igual forma, cada empresa del Grupo INS podrá generar lineamientos u otra normativa a nivel interno para ampliar los aspectos regulados en el presente Código.

## **9. APROBACIÓN DEL CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO**

---

Mediante Acuerdo 9539, de la Sesión Ordinaria de Junta Directiva N° III del 05 de agosto 2019, la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros, como empresa controladora, aprobó la modificación del Código de Gobierno Corporativo.