



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 30/04/2021

CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Seguros del Pacífico, S A



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 28/04/2021

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN. NUESTROS VALORES	2
III. DEFINICIÓN DE ÉTICA.....	3
IV. PLANTEAMIENTO DE ASUNTOS DE ÉTICA.....	3
V. CONFLICTOS DE INTERÉS E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.....	5
VI. RESPONSABILIDAD PARA CON NUESTROS CLIENTES.....	8
VII. RESPONSABILIDAD PARA CON NOSOTROS MISMOS.....	9
VIII. RESPONSABILIDAD CON LA JUNTA DIRECTIVA	11
IX. CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS	17
X. DENUNCIA DE ACTIVIDADES ILEGALES Y VIOLACIONES AL PRESENTE CÓDIGO.....	21
XI. ASESORAMIENTO DE LOS OFICIALES DE CUMPLIMIENTO Y RIESGOS.....	22
XII. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS	22
XIII. DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y MODO DE APLICARLAS.....	22
XIV. CONCLUSIÓN.....	25
XV. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	26
XVI. ANEXO.....	27



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 30/04/2021

Página 1 de 30

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad al art. 35 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero que establece: “sin perjuicio de otras obligaciones que les pudieran corresponder, los directores, gerentes y demás funcionarios que ostenten cargos de dirección o de administración en los integrantes del sistema financiero deberán conducir sus negocios, actos y operaciones cumpliendo con los más altos estándares éticos de conducta y actuando con la diligencia debida de un buen comerciante en negocio propio, estando obligados a cumplir y a velar porque en la institución que dirigen o laboran se cumpla con:

- El conocimiento y cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas que regulan la actividad de los integrantes del sistema financiero, así como el de las instrucciones emitidas por la Superintendencia de conformidad a sus facultades legales;
- La adopción y actualización de políticas sobre estándares éticos de conducta, manejo de conflictos de interés, uso de información privilegiada, prevención de conductas que puedan implicar la manipulación o abuso del mercado, así como el cumplimiento de principios, reglas o estándares en el manejo de los negocios que establezcan para alcanzar los objetivos corporativos;
- La adopción y actualización de políticas y mecanismos para la gestión de riesgos, debiendo entre otras acciones, identificarlos, evaluarlos, mitigarlos y revelarlos acordes a las mejores prácticas internacionales. En dichas políticas se deberán incluir las medidas que se adoptarán para prevenir posibles incumplimientos a requerimientos regulatorios y las que adoptarán en el evento de que haya incurrido en ellos, debiendo definir en ambas situaciones los parámetros que orientarán la actuación y los responsables de implementarlas;
- La adecuada implementación de medidas para corregir incumplimientos a las políticas y a las irregularidades que se hubiesen detectado, así como de los requerimientos que en el ejercicio de sus facultades le hubiese formulado la Superintendencia;

La adecuada revelación contable de la realidad económica y financiera del integrante del sistema financiero, el cual deberá contar con los respaldos de sus auditorías interna y externa;

Este Código brinda una descripción general de algunas de las políticas claves de Seguros del Pacífico, S.A. y debe leerse junto con las políticas aplicables en cada departamento. Es responsabilidad de cada uno familiarizarse con estas políticas y cualquier otra complementaria a la que esté sujeto su departamento y cumplir con dichas políticas.

Seguros del Pacífico, S.A. espera que todos sus colaboradores actúen conforme a los más altos estándares de integridad personal y profesional en todos los aspectos de sus actividades y que cumplan con todas las leyes, las regulaciones y las políticas de Seguros del Pacífico, S.A. aplicables. Nunca debemos comprometer esa integridad, ya sea en beneficio personal o para el supuesto beneficio de Seguros del Pacífico, S.A. Al aceptar un cargo o



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 2 de 35

función en Seguros del Pacífico, S.A., cada uno de nosotros somos responsables de nuestro propio comportamiento, incluyendo el cumplimiento de las leyes, este Código de Conducta y Ética y las políticas de nuestros respectivos departamentos.

Si tiene consultas o inquietudes acerca de las políticas o acerca de cómo le son aplicables, debe conversar al respecto con su jefe, la Gerencia Legal, los oficiales de cumplimiento y riesgos o el encargado de administración de personal o cualquier otra persona designada por su departamento. Si parece surgir una discrepancia entre lo previsto en este Código y las leyes locales o si tiene alguna pregunta con respecto a la interpretación de las leyes aplicables, debe comunicarse con la Gerencia Legal. Como regla general, cuando exista una diferencia entre las políticas internas que le resulten aplicables o entre las jurisdicciones en donde desarrolla su actividad, prevalecerá la política más restrictiva.

El incumplimiento con las políticas establecidas en este Código y/o las políticas que apliquen en su departamento, puede derivar en medidas disciplinarias que pueden llegar a la terminación inmediata de la relación laboral o de cualquier otro tipo de relación con Seguros del Pacífico, S.A. Asimismo, la violación de las disposiciones de este Código también puede considerarse como una violación de la Ley y provocar la aplicación de sanciones civiles o penales para usted, sus superiores y/o Seguros del Pacífico, S.A.

Este Código de Conducta y Ética no representa ni debe interpretarse que constituye un contrato de trabajo por un período definido ni una garantía de continuación de la relación laboral.

II. NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN. NUESTROS VALORES

NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

- Somos una Aseguradora que brinda tranquilidad, seguridad y confianza con productos y servicios de alta calidad, garantizando la protección personal, familiar y patrimonial de nuestros clientes.

VISIÓN

- Ser reconocidos como la mejor Aseguradora en servicios del mercado salvadoreño.

NUESTROS VALORES

- **RESPECTO**
A personas, entorno y medio ambiente



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 3 de 35

- **LEALTAD**
Actuar con equidad, con base en la verdad y nuestros valores.
- **SERVICIO**
Servir a nuestros clientes con la mayor calidad, nuestro mejor esfuerzo y compromiso.
- **INTEGRIDAD**
Actuar con honestidad, responsabilidad y ética profesional
- **CRECIMIENTO**
Desarrollar las ventajas competitivas, habilidades y destrezas propias.
- **UNIDAD**
Coordinar esfuerzos hacia un objetivo común.

III. DEFINICIÓN DE ÉTICA¹

La **Ética** se relaciona con el **estudio de la moral** y de la acción humana. El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “**carácter**”. Una **sentencia ética** es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

Por lo tanto, cuando alguien aplica una sentencia ética sobre una persona, está realizando un **juicio moral**. La ética, pues, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la **ciencia del comportamiento moral**.

IV. PLANTEAMIENTO DE ASUNTOS DE ÉTICA

El cumplimiento de los más altos estándares de ética es un elemento de suma importancia dentro de sus responsabilidades. Seguros del Pacífico, S.A. exhorta a todos sus empleados a que planteen inquietudes o preguntas acerca de cuestiones éticas, discriminatorias o de acoso, así como a reportar la sospecha de violaciones a otras leyes, regulaciones y políticas aplicables. La identificación y resolución temprana de estas cuestiones es sumamente importante para mantener el compromiso de Seguros del Pacífico, S.A. de ser la aseguradora de capital salvadoreño, más respetada del mercado.

El Código de Conducta y Ética brinda una descripción general de algunas de las políticas clave que usted debe conocer. Asimismo, también debe conocer las políticas, los procedimientos y las regulaciones aplicables en específico a su departamento. Sin embargo, Seguros del Pacífico, S.A. no puede prever todas las situaciones que usted pueda enfrentar.

¹ Referencias: Autor: Julián Pérez Porto. Publicado: 2008. Definición de ética (<https://definicion.de/etica/>)



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 4 de 35

En el lugar de trabajo pueden surgir situaciones en las que el curso de acción no sea claro, por lo cual, conviene considerar algunas preguntas antes de actuar. Cuando se enfrente a este tipo de situaciones, primero pregúntese:

- ¿Hay algo malo acerca de esta situación?
- ¿Sería mi acción coherente con este Código y las políticas y leyes aplicables?
- ¿Qué impacto podría tener mi decisión sobre los demás?
- ¿Podría lo que yo haga o deje de hacer aparentar ser una conducta ética incorrecta?
- ¿Cuáles podrían ser las consecuencias de lo que yo haga o deje de hacer?

Debe usar su criterio y sentido común. Si algo le parece antiético o incorrecto, es posible que lo sea. Si tiene alguna pregunta acerca de cuál es el curso de acción más apropiado en una determinada situación o si tiene una sospecha razonable o tiene conocimiento de una posible violación de una Ley, regulación o estándar de ética de Seguros del Pacífico, S.A., comuníquese inmediatamente con cualquiera de las siguientes personas:

- Su jefe
- Gerencia Legal
- Jefe Administrativo
- Auditor Interno
- Los Oficiales de Cumplimiento o Riesgos
- La Junta Directiva de Seguros del Pacífico, S.A., a través del Apoderado General y Judicial

Todas las investigaciones serán tratadas de la manera más confidencial posible, de acuerdo con la necesidad de investigar y tratar el problema, de conformidad con las leyes y las regulaciones aplicables. Seguros del Pacífico, S.A. lo alienta a que comunique sus inquietudes con toda franqueza.

Las quejas pueden presentarse en forma anónima en la medida que las leyes y regulaciones aplicables se lo permitan. Sin embargo, tenga en cuenta que, si decide permanecer en el anonimato, es posible que no podamos obtener la información adicional necesaria para investigar o tratar su inquietud. Como parte de cualquier investigación, respetamos los derechos otorgados por las leyes y las regulaciones aplicables a todas las partes relacionadas con el asunto. Seguros del Pacífico, S.A. prohíbe las represalias contra cualquier persona que, de buena fe, plantee inquietudes o preguntas acerca de cuestiones éticas, discriminatorias o de acoso o que reporte posibles violaciones de otras leyes, regulaciones o políticas aplicables.

Si plantea un problema de ética y cree que dicha cuestión no ha sido tratada, deberá escalarla a cualquier otra de las personas enunciadas en la lista anterior.

DELITOS O FRAUDES POR PARTE DE LOS EMPLEADOS

Se espera que reporte en forma inmediata todo supuesto fraude o intento de fraude y cualquier desaparición misteriosa de fondos o valores. Puede hacerlo comunicándose con cualquiera de las personas enumeradas anteriormente o enviar un mensaje a noticias@pacifico.com.sv



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 5 de 35

V. CONFLICTOS DE INTERÉS E INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

DEFINICIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual, un director, administrador o funcionario de la Aseguradora que deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el interés de la Aseguradora, cliente, usuario, o proveedores, y su interés propio o el de un tercero, de forma tal que eligiendo uno de estos dos últimos, se beneficiaría patrimonial o extra patrimonialmente para sí o para el tercero, desconociendo un deber legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra forma no recibiría.

SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTAR CONFLICTO DE INTERÉS

A continuación, se enumeran a modo enunciativo, algunas situaciones que pueden generar conflicto de interés:

1. Las decisiones sobre inversiones, cuando la persona que las adopta es representante legal, directivo, administrador o socio con una participación igual o superior al diez por ciento (10%) de la entidad emisora o que transa los documentos o títulos correspondientes.
2. La adquisición o contratación por parte de la Aseguradora de activos fijos a directivos, administradores o empleados de la Aseguradora que participen en el análisis o toma de decisión respectiva, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos. En todo caso existirá conflicto de interés si el negocio se realiza en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.
3. La adquisición o contratación por parte de la Aseguradora de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un directivo, administrador o empleado de la Aseguradora que participe en el análisis o toma de la decisión, o quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquel, sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social de dicha persona jurídica.
4. En general, toda operación que se realice en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo director, administrador o funcionario, que contenga los elementos para la definición de conflicto de interés establecida en este código y de conformidad con los parámetros establecidos en el Código de Conducta y Ética, salvo las excepciones que de manera previa y por vía general haya determinado la Junta Directiva.

REGLAS DE CONDUCTA

1. Prohibiciones



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 6 de 35

De acuerdo con la legislación vigente, los administradores deberán abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Aseguradora o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés, salvo autorización expresa de la Junta Directiva. En estos casos, el administrador suministrará a la Junta toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador. En todo caso, la autorización sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la Aseguradora.

Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidos por el Código de Ética de la Aseguradora, el reglamento interno de trabajo, así como por la legislación vigente, los directores, administradores y funcionarios de la Aseguradora deberán abstenerse de:

- a) Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la Ley, los intereses de la Aseguradora o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Aseguradora.
- b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- c) Abusar de su condición de directivo, empleado o funcionario de la Aseguradora para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la Aseguradora, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios.
- d) Otorgar a los accionistas mayoritarios cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por la Aseguradora para los diferentes negocios que realice.

De otra parte, todo director, administrador, empleado, auditor y en general, todo funcionario con acceso a información privilegiada, tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que de lugar a conflicto de interés en razón de tal información.

2. Regalos e invitaciones

De conformidad con este Código, los directivos, empleados y funcionarios de la Aseguradora no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en la Aseguradora que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Todos los directores, administradores y funcionarios que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben proceder de conformidad con lo establecido en esta sección.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 7 de 35

Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el director, administrador o funcionario estará obligado a proceder como si éste existiera.

1. Directores

Cuando un Director encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, éste lo informará de inmediato a los demás miembros de la Junta y se abstendrá en todo caso de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés.

En el evento en que la mayoría de los Directores se encuentren en una situación que potencialmente presente un conflicto de interés, dicho órgano deberá abstenerse de realizar la operación o celebrar el acto o contrato que genera dicha situación, salvo autorización expresa de la Junta, en los términos del Art. 275 Código de Comercio.

2. Administradores y funcionarios

En el evento en que un administrador o funcionario de la Aseguradora encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, éste informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito a su superior jerárquico, quien llevará el asunto ante el Comité Ejecutivo de la Aseguradora con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de evitar este conflicto.

Las consideraciones hechas por el comité y las decisiones que éste adopte en la materia, constarán en documento suscrito por todos los miembros de dicho comité.

3. Accionistas

a) Diferencias de Criterio entre accionistas

Las diferencias de criterio que se presenten entre los accionistas en relación con la marcha general de la sociedad, sus operaciones, proyectos y negocios, serán discutidas y resueltas por la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo establecido en la Ley y los estatutos sociales.

b) Conflictos

Los conflictos individuales que se presenten entre la Aseguradora y los accionistas, o entre éstos entre sí, se intentarán solucionar: en primera instancia por la vía del acuerdo directo, en segunda instancia por amigables componedores, en tercera instancia por la intervención de conciliadores de los centros de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de El Salvador; y en última instancia, por un Tribunal de Arbitramento que funcionará en la ciudad de San Salvador, El Salvador, y estará integrado por tres (3) ciudadanos salvadoreños en ejercicio de sus derechos civiles y abogados, los cuales fallarán en derecho, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula de arbitramento contenida en los estatutos de la Aseguradora.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 8 de 35

SITUACIONES IRRESOLUBLES DE CONFLICTO DE INTERÉS

En toda situación en la cual sea imposible evitar un conflicto de interés con respecto a la Aseguradora, los funcionarios o directores a quienes corresponda adoptar la respectiva decisión, deberán abstenerse de celebrar el respectivo acto o contrato o de realizar la operación que genera dicha situación, salvo autorización expresa de la Junta en los términos del Art. 275 del Código de Comercio.

VI. RESPONSABILIDAD PARA CON NUESTROS CLIENTES

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

Seguros del Pacífico, S.A. se compromete a proteger toda información personal sobre nuestros clientes y a utilizarla como corresponde. Con este fin, continuamos actualizando nuestros sistemas, tecnología y capacitando a nuestro personal adecuadamente. Cuando recurrimos a otras empresas para que nos presten servicios, les exigimos que protejan la confidencialidad de la información personal que reciben, a través de un Acuerdo de Confidencialidad.

Nos esforzamos por proteger la información personal de nuestros clientes de tal manera que también podamos brindar a nuestros clientes posibilidades y opciones de productos y servicios a fin de satisfacer mejor sus necesidades y objetivos de aseguramiento.

Seguros del Pacífico, S.A. da cumplimiento a todas las leyes y regulaciones en materia de privacidad y de seguridad de la información. También nos regimos por nuestros propios estándares, incluyendo la Política de Administración de Tecnologías de la Información de Seguros del Pacífico, S.A.

Debe proteger toda la información confidencial que nuestros clientes compartan con nosotros asegurándose que la información del cliente se utilice sólo con los fines para los cuales se recopiló o para cualquier otro fin permitido por la Ley y que la información del cliente se comparta sólo con personas autorizadas.

TRATO JUSTO

Seguros del Pacífico, S.A. se compromete a tratar a sus clientes, proveedores, competidores y empleados de manera justa. Nadie puede aprovecharse de manera injusta de ninguna persona a través de la manipulación, el encubrimiento, el abuso en el uso de información confidencial, la tergiversación de hechos materiales u otras operaciones o prácticas desleales.

NEGOCIACIONES COMERCIALES CONDICIONADAS

Los acuerdos “condicionados”, que requieren que los clientes compren un producto o servicio como condición para que otro se encuentre disponible, son ilegales en determinados casos. Debe consultar a su departamento o bien, a Gerencia Legal para asesorarse sobre las restricciones en materia de negociaciones comerciales condicionadas.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 9 de 35

CUMPLIMIENTO CON PRÁCTICAS ANTIMONOPÓLICAS

Seguros del Pacífico, S.A. está sujeto a prácticas diseñadas para conservar la competencia entre aseguradoras y para proteger a los consumidores de acuerdos y prácticas comerciales injustos. Se espera que usted conozca estas prácticas y que cumpla con ellas en todo momento.

Muchas situaciones crean la posibilidad de que existan conductas anticompetitivas ilegales que deben evitarse. Estas conductas incluyen:

- Propuestas de competidores para compartir datos referentes a precios u otra información de comercialización competitiva o para asignar mercados o clientes.
- Intentos por parte de los clientes o de posibles clientes de impedir a Seguros del Pacífico, S.A. que opere o celebre contratos con otros clientes.
- Debates en reuniones de la industria del seguro, sobre temas delicados desde el punto de vista de competitividad, tales como precios, políticas de precios, costos y estrategias de comercialización.

Si un competidor o un cliente intentan consultarle sobre cuestiones relacionadas con conductas anticompetitivas, debe rehusarse a responderle y pedirle a la persona que abandone el tema. Si es necesario, debe marcharse o finalizar la conversación e informar inmediatamente sobre el asunto a la Gerencia Legal.

VII. RESPONSABILIDAD PARA CON NOSOTROS MISMOS

PRIVACIDAD PARA LOS EMPLEADOS

Seguros del Pacífico, S.A. reconoce y protege la privacidad y confidencialidad de los registros de los empleados, sobre todo historias clínicas. Dichos registros no deben compartirse ni analizarse fuera de Seguros del Pacífico, S.A., salvo que el empleado lo autorice o que así lo requieran las leyes o regulaciones aplicables o que deba realizarse en virtud de una citación u orden judicial emitida por un tribunal de jurisdicción competente o que así lo solicite un organismo judicial, administrativo o legislativo. Las solicitudes de dichos registros por parte de cualquier persona que no sea miembro de Seguros del Pacífico, S.A., en cualquier situación, deberá autorizarse conforme.

Los lineamientos para el personal sobre privacidad y seguridad protegen a los empleados de Seguros del Pacífico, S.A. y a otros individuos cuya información personal sea provista a Seguros del Pacífico, S.A. en un contexto de relación laboral conforme a las leyes aplicables.

Como empresa, podemos procesar información personal sobre nuestros trabajadores en lugares que no sean el lugar de trabajo. Cuando lo hacemos, respetamos las leyes aplicables en relación con el envío, almacenamiento y uso de dicha información.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 10 de 35

PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS

Seguros del Pacífico, S.A. considera que la diversidad en nuestro personal es clave para nuestro éxito como empresa e intentamos contratar, capacitar y mantener a las personas más talentosas de un grupo diverso de candidatos. Los ascensos en Seguros del Pacífico, S.A. se basan en el talento y el rendimiento. Estamos totalmente comprometidos a fomentar la igualdad de oportunidades laborales y a cumplir con la letra y el espíritu de todas las leyes relacionadas con las prácticas laborales justas y evitar la discriminación. Además, está prohibido tomar represalias en contra de aquellas personas que presenten quejas por discriminación o acoso.

DISCRIMINACIÓN Y ACOSO

Seguros del Pacífico, S.A. promueve un ambiente de trabajo que acepta la diversidad y que respeta y valora nuestras diferencias. Prohibimos la discriminación, el acoso o la intimidación, que sea ilegal o que de cualquier otro modo viole nuestras políticas, ya sea por parte de un jefe, un compañero de trabajo, un cliente, un proveedor o un visitante o en contra de cualquiera de éstos. La discriminación y el acoso, ya sea por raza, sexo, identidad o expresión sexual, color, credo, religión, origen nacional, nacionalidad, ciudadanía, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual, cultura, ascendencia, condición de veterano de guerra, condición socioeconómica u otra característica personal protegida por Ley, son incompatibles y totalmente contradictorios con nuestra tradición de ofrecer un lugar de trabajo respetuoso, profesional y digno.

Si considera que está siendo víctima de discriminación o acoso o si observa o recibe una queja con respecto a dicha conducta, debe informarlo inmediatamente a su jefe o encargado de administración de personal o a noticias@pacifico.com.sv.

Seguros del Pacífico, S.A. investigará sin demoras todas las acusaciones sobre acoso o discriminación y tomará las acciones correctivas pertinentes hasta donde lo permitan las leyes salvadoreñas. Está prohibido tomar represalias en contra de aquellas personas que, de buena fe, presenten quejas por acoso o discriminación.

Seguros del Pacífico, S.A. no tolerará el uso de sus sistemas, incluyendo los servicios de correo electrónico y/o servicios de red Intranet o Internet, "chat de WhatsApp institucional", de cualquier modo que pudiera ser vergonzoso o en detrimento para la reputación o el interés de Seguros del Pacífico, S.A. o para crear un ambiente de trabajo hostil u ofensivo en términos de raza, género, sexo, identidad o expresión sexual, color, credo, religión, origen nacional, nacionalidad, ciudadanía, edad, discapacidad, estado civil, orientación sexual, cultura, ascendencia, condición de veterano de guerra, condición socioeconómica u otra característica personal protegida por Ley. Esto incluye el envío o intercambio de comunicaciones, cadenas de correo, "chistes", "memes", fotos, videos u otras historias, incluyendo aquellas que sean, degradantes, ofensivas o cuyo contenido pueda interpretarse como acoso para cualquier persona o grupo. Si recibe un mensaje de correo electrónico o Chat de WhatsApp inapropiado por parte de otro empleado, debe informarlo inmediatamente, tal como debería hacerlo con respecto a cualquier otra



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página **11** de **35**

violación de política que observe. Si recibe un mensaje de correo electrónico inapropiado por parte de una fuente externa, bórralo inmediatamente y solicítele al remitente que no le reenvíe mensajes de correo electrónico similares en el futuro. No reenvíe ningún mensaje de correo electrónico o Chat de “WhatsApp institucional” inapropiado a ningún empleado, a menos que se trate del encargado de administración del personal o el jefe del departamento de informática y sólo con el fin de informarle acerca de dicho mensaje. Además, no deberá reenviar ningún mensaje de correo electrónico o “Chat de WhatsApp institucional” inapropiado a ninguna dirección externa o equipo móvil, incluso si lo hace sólo a la computadora personal de su hogar o su teléfono celular personal.

Nunca debe utilizar los sistemas de Seguros del Pacífico, S.A. (incluyendo equipos móviles y celulares proporcionados por la empresa) para iniciar, descargar, transmitir ni intercambiar imágenes o textos electrónicos de naturaleza sexual o pornográfica o que contengan comentarios racistas, epítetos racistas o cualquier otro material de naturaleza ofensiva, obscena o cuyo contenido pueda interpretarse como acoso.

SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO

La seguridad y protección de las personas en el lugar de trabajo es un aspecto muy importante para Seguros del Pacífico, S.A. Cada uno de nosotros debe cumplir con todas las políticas de higiene y seguridad vigentes. Cumplimos con todas las leyes salvadoreñas y hemos establecido lineamientos internos para ayudar a mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable. Si tiene alguna pregunta con respecto a estas leyes y lineamientos, consulte a su jefe o encargado de administración de personal.

LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE DROGAS

Seguros del Pacífico, S.A. debe mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. Se prohíbe el uso indebido de sustancias controladas o la venta, fabricación, distribución, tenencia o uso de drogas ilegales, al igual que el hecho de encontrarse bajo los efectos de dichas drogas o alcohol, en el lugar de trabajo o mientras realiza tareas relacionadas con su empleo.

VIII. RESPONSABILIDAD CON LA JUNTA DIRECTIVA

ESCALAMIENTO DE ASUNTOS COMERCIALES

La utilización del criterio y el sentido común de manera apropiada en todas nuestras acciones y la consideración de todos los aspectos del posible impacto que pudieran tener las operaciones en las que participamos son elementos clave para nuestra Junta Directiva y para la reputación de Seguros del Pacífico, S.A. Es su responsabilidad escalar cualquier problema en su departamento que pudiera presentar un riesgo reputacional con su jefe, el Oficial de Riesgos de la aseguradora, la Gerencia Legal o el Oficial de Cumplimiento.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página **12** de **35**

Los diferentes comités de Seguros del Pacífico, S.A., analizan cuestiones tales como nuestras actividades de negocio, nuestras políticas, los posibles conflictos de intereses, las operaciones complejas, la adaptabilidad de productos, entre otras, y brindan asesoría para que podamos actuar en beneficio de nuestros clientes. Estos comités, que están integrados por los gerentes y jefes, se concentran en los riesgos reputacionales, a la vez que trabajan para garantizar que se cumplan nuestras políticas y que se acentúen las responsabilidades compartidas en toda la aseguradora.

INVESTIGACIONES

Usted debe cooperar completamente con todas las investigaciones internas o externas debidamente autorizadas, incluyendo de manera enunciativa, más no limitativa, aquéllas que se refieran a cuestiones éticas o a quejas por discriminación o acoso. Nunca debe retener, alterar ni omitir información relevante. Las declaraciones falsas o engañosas de cualquier otro tipo formuladas a los auditores, asesores legales, representantes o reguladores de Seguros del Pacífico, S.A., ya sean internos o externos, pueden ser motivo suficiente para la terminación inmediata de la relación laboral u otra relación con Seguros del Pacífico, S.A., y también pueden ser consideradas como un delito y provocar la aplicación de sanciones severas.

PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS DE SEGUROS DEL PACÍFICO, S.A.

Es su responsabilidad proteger los activos tangibles e intangibles de Seguros del Pacífico, S.A., de nuestros clientes y proveedores, que se encuentren a su cargo. Los activos de Seguros del Pacífico, S.A. pueden utilizarse sólo con fines de negocio. Los activos incluyen dinero en efectivo, valores, planes de negocio, información del cliente, de los empleados, y de los proveedores, así como la propiedad intelectual (programas informáticos, modelos y otros elementos), bienes materiales y servicios.

Usted debe dar a conocer y atribuir a Seguros del Pacífico, S.A. la propiedad de inventos, mejoras, descubrimientos o trabajo de autoría que realice o que considere que surja o esté relacionado con su empleo o tareas con Seguros del Pacífico, S.A. Si su relación finaliza por cualquier motivo, todos los derechos sobre los bienes y la información generados u obtenidos como parte de su relación con Seguros del Pacífico, S.A. serán propiedad exclusiva de Seguros del Pacífico, S.A.

La malversación de los activos de Seguros del Pacífico, S.A. constituye un incumplimiento de su obligación con Seguros del Pacífico, S.A. y puede considerarse un acto de fraude en contra de nuestra aseguradora. Del mismo modo, el descuido o derroche de los activos de Seguros del Pacífico, S.A. también constituye un incumplimiento de su obligación con la compañía.

COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El equipo y los servicios de Seguros del Pacífico, S.A., incluyendo de manera enunciativa, más no limitativa, computadoras, laptops, teléfonos, agendas electrónicas y otros



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 13 de 35

dispositivos de comunicación electrónicos, el acceso a la Internet y el correo electrónico, se proveen con fines comerciales y para permitirle realizar las tareas relacionadas con su empleo. Por consiguiente, y hasta donde lo permitan las leyes y las regulaciones aplicables, Seguros del Pacífico, S.A. puede monitorear el uso de su equipo y servicios en cualquier momento. Por lo tanto, no debe esperar tener privacidad personal al utilizar los equipos y servicios de Seguros del Pacífico, S.A.

Los equipos y servicios de Seguros del Pacífico, S.A. se proveen principalmente para fines de negocio. Usted no puede utilizar los equipos ni los servicios de Seguros del Pacífico, S.A. de ningún modo que pudiera ser perjudicial o vergonzoso para Seguros del Pacífico, S.A. Las comunicaciones personales a través de estos sistemas deben mantenerse al mínimo, a menos que las leyes o regulaciones aplicables o las políticas de su negocio contemplen más restricciones. El uso de la Intranet/Internet debe realizarse cumpliendo con todas las leyes vigentes y con los términos de uso de cualquier sitio de terceros al que ingrese. Los servidores de Intranet/Internet de Seguros del Pacífico, S.A. no pueden utilizarse para la descarga o el uso no autorizado de información protegida por derechos de autor o sin licencia. Esto incluye la descarga de música, programas sin licencia, imágenes, videos o material impreso protegidos por derechos de autor. No se puede acceder a Internet desde un servidor de Seguros del Pacífico, S.A. para visualizar, descargar o publicar en un sitio web información ofensiva, que pueda interpretarse como acoso o que no esté relacionada con las actividades del negocio.

Se prohíbe copiar, vender, utilizar o distribuir información, programas y otras formas de propiedad intelectual que violen los acuerdos de licencia.

INFORMACIÓN PROPIA Y CONFIDENCIAL

Mientras trabaje para Seguros del Pacífico, S.A. y después de finalizar su empleo o asociación con Seguros del Pacífico, S.A., debe proteger la confidencialidad de la información propia que obtenga o produzca y que esté relacionada con sus actividades para la aseguradora. No puede presentar información confidencial de un empleador anterior en Seguros del Pacífico, S.A. ni utilizar dicha información para ayudar a las actividades de negocio de Seguros del Pacífico, S.A. sin el consentimiento previo de su empleador anterior. No debe revelar información propia o confidencial sobre Seguros del Pacífico, S.A. o sus empleados o información confidencial sobre cualquier cliente o proveedor a ninguna persona (incluyendo otros empleados de Seguros del Pacífico, S.A.) que no esté autorizada para recibir dicha información o que no tenga necesidad de conocerla. Puede haber excepciones, en el caso de divulgaciones que cuenten con la autorización del empleado, cliente, proveedor o por la legislación aplicable (por ejemplo, a las autoridades supervisoras), un proceso legal pertinente (por ejemplo, una citación judicial válida) o las autoridades correspondientes de Seguros del Pacífico, S.A.

Los ejemplos de información propia y confidencial incluyen: cualquier sistema, información o proceso que brinde a Seguros del Pacífico, S.A. la oportunidad de obtener una ventaja sobre nuestros competidores; información no pública sobre las operaciones de Seguros del Pacífico, S.A., resultados, estrategias y proyecciones de Seguros del Pacífico, S.A.;



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 14 de 35

información no pública sobre los planes de negocios, procesos del negocio y relaciones con clientes de Seguros del Pacífico, S.A.; información no pública de los empleados; información no pública recibida durante su empleo o tarea asignada acerca de los clientes y proveedores; e información no pública sobre tecnología, sistemas y productos exclusivos de Seguros del Pacífico, S.A.

Debe tomar medidas de precaución para evitar la divulgación no autorizada de información propia y confidencial. Por lo tanto, debe tomar las medidas necesarias para garantizar que los instrumentos y documentos relacionados con las operaciones del negocio, se produzcan, copien, envíen por fax, archiven, almacenen y eliminen por medios diseñados para minimizar el riesgo de que personas no autorizadas puedan tener acceso a la información propia o confidencial. Además, debe garantizar que el acceso a las áreas de trabajo y las computadoras esté debidamente controlado. No debe tratar temas delicados ni comentar información confidencial en lugares públicos, tales como elevadores, corredores, restaurantes, baños, medios de transporte público, Internet o cualquier otro medio electrónico y debe tener cuidado al utilizar teléfonos celulares.

Debe tener mucho cuidado cuando utilice dicha información en áreas abiertas dentro del lugar de trabajo, tales como cubículos, o cuando hable por teléfono con altavoz.

USO DEL NOMBRE, INSTALACIONES O RELACIONES DE SEGUROS DEL PACÍFICO, S.A.

No debe usar el nombre, el logo o las marcas (incluso en los membretes corporativos o los sitios web personales), instalaciones o relaciones de Seguros del Pacífico, S.A. para beneficio personal o para trabajos externos. El uso del nombre, las instalaciones o las relaciones de Seguros del Pacífico, S.A. con fines de caridad o beneficencia puede hacerse sólo con la autorización previa de la Junta Directiva y sólo después de cualquier otra notificación y autorización conforme a las políticas de su departamento.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Seguros del Pacífico, S.A. mantiene planes de continuidad de negocio con el fin de minimizar las pérdidas financieras y de responder a las necesidades de nuestro mercado y nuestros clientes en caso de apagón, incendio, terremoto u otro desastre natural o artificial, crisis o emergencia. Seguros del Pacífico, S.A. debe estar preparado para responder ante cualquier eventualidad que pudiera afectar el curso normal del negocio. Es su obligación conocer quién es su coordinador de recuperación de su negocio y familiarizarse con los procedimientos de manejo de crisis para su departamento.

CUMPLIMIENTO CON LEYES PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO ("LA/FT")

El Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (LA/FT) es un problema de proporciones mundiales con posibles consecuencias devastadoras. El LA/FT es el proceso por el cual se transforman los ingresos ilegales de modo tal que los fondos aparenten ser legítimos. Esto no se limita a operaciones en efectivo.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 15 de 35

Reconocemos que nos vemos beneficiados por operar en economías abiertas con reglas y regulaciones claras y normas estrictas de buen gobierno corporativo. A tal fin, el Oficial de Cumplimiento en coordinación con la Junta Directiva, han establecido lineamientos para evitar que Seguros del Pacífico, S.A. sea utilizado para lavar ingresos provenientes de actividades ilícitas. Asimismo, Seguros del Pacífico, S.A. ha adoptado un papel líder en la aceptación y promoción de principios de prevención de LA/FT y continúa liderando los esfuerzos por identificar el papel que las compañías aseguradoras pueden jugar en la prevención del financiamiento al terrorismo.

La política de prevención de LA/FT de Seguros del Pacífico, S.A. exige que se desarrollen e implementen programas efectivos para cumplir con las leyes aplicables y evitar que la aseguradora sea utilizada para el lavado de dinero. Usted debe cumplir con la política de prevención de LA/FT de Seguros del Pacífico, S.A., así como con el programa y procedimientos de prevención de LA/FT de su departamento. Ninguna relación con clientes merece arriesgar nuestro compromiso de combatir el lavado de dinero, el financiamiento al terrorismo u otros delitos.

En los Estados Unidos, la Ley PATRIOTA de los Estados Unidos y otras leyes y regulaciones relacionadas exigen requerimientos específicos para que las instituciones financieras lleven a cabo los procesos de Debida Diligencia y, en determinadas circunstancias, procesos más rigurosos de Debida Diligencia para clientes considerados como de alto riesgo. Muchos otros países también tienen leyes y regulaciones complejas y cambiantes diseñadas para garantizar que las instituciones financieras sepan que sus clientes están utilizando sus productos y servicios con fines legítimos. A partir del 11 de septiembre de 2001, los organismos gubernamentales de los Estados Unidos emiten listas periódicas de personas y entidades que pueden estar vinculadas con el lavado de dinero y/o el financiamiento al terrorismo. Las instituciones financieras deben solicitar determinados registros en los Estados Unidos y brindar información al Departamento del Tesoro de los Estados Unidos en caso de identificar una cuenta o relación que figure en las referidas listas. Además, existen listas emitidas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (“OFAC”, en inglés) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos que contienen información de lavadores de dinero, terroristas u organizaciones terroristas. Asimismo, un país determinado puede tener una lista local de personas y entidades con las que la organización no debiera realizar operaciones. Seguros del Pacífico, S.A. se compromete a cooperar con estos esfuerzos hasta el máximo grado permitido por Ley.

Si tiene alguna pregunta con respecto a la política de prevención de LA/FT y los esfuerzos para prevenir dichos delitos por Seguros del Pacífico, S.A., consulte con el Oficial de Cumplimiento.

REPORTE DE ACTIVIDADES SOSPECHOSAS

En El Salvador, así como en muchos países, las aseguradoras deben identificar y reportar a las autoridades gubernamentales toda cuenta u operación sospechosa que pudiera estar relacionada con posibles violaciones de la Ley, incluyendo el lavado de dinero, el financiamiento al terrorismo, el uso de información privilegiada y el abuso en el uso de dicha



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 16 de 35

información, el fraude y la malversación de fondos, entre otros. Seguros del Pacífico, S.A. exige a todos sus empleados que implementen procedimientos para controlar las actividades sospechosas relacionadas con cuentas y operaciones de manera tal que, cuando fuera necesario, la actividad sospechosa pueda reportarse ante las autoridades gubernamentales pertinentes.

ACEPTACIÓN DE REGALOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS

En general, usted no puede aceptar regalos, dádivas u obsequios ni la transferencia de cosas de valor (incluyendo invitaciones) por parte de clientes, intermediarios de seguros o proveedores actuales o potenciales de Seguros del Pacífico, S.A. Nunca debe aceptarlos en circunstancias en las que pudiera incluso parecerles a terceros que se ha comprometido su criterio de negocio. Del mismo modo, no debe aceptar ni permitir que un familiar cercano acepte regalos, servicios, préstamos ni tratamiento preferencial por parte de ninguna persona, ya sean clientes, intermediarios de seguros, proveedores u otros, a cambio de una relación con Seguros del Pacífico, S.A. pasada, presente o futura.

Los regalos en efectivo o su equivalente (por ejemplo, tarjetas certificadas por dinero en efectivo o vales) no pueden aceptarse bajo ninguna circunstancia. Pueden aceptarse regalos que no sean en efectivo cuando la costumbre así lo permita si:

- (1) Tienen un valor nominal (por ejemplo, menor o igual a USD\$100.00);
- (2) Son comidas e invitaciones pertinentes, habituales y razonables, en las cuales el otorgante se encuentre presente como, por ejemplo, una comida de negocios o un evento deportivo ocasional; o
- (3) Son regalos en base a relaciones familiares o personales y que claramente no son con la intención de influir en los negocios de Seguros del Pacífico, S.A.

A veces, los proveedores o clientes patrocinan eventos donde se entregan o sortean premios entre los presentes. Los criterios de selección de los ganadores y el valor de estos premios pueden variar mucho y podrían aparentar ser una acción incorrecta. Si tiene alguna pregunta acerca de si resulta apropiado o no aceptar un regalo, invitación, número para una rifa u otro premio, debe analizarlo con su jefe y el Oficial de Cumplimiento o Riesgos antes de aceptarlos.

En determinadas situaciones, puede ser pertinente aceptar un regalo y ponerlo en exhibición en Seguros del Pacífico, S.A. o donar el artículo a una organización caritativa en nombre de Seguros del Pacífico, S.A. o hacer una donación por un monto equivalente al “valor que el bien tenga en el mercado”.

Si un regalo pudiera ser considerado por otros como un soborno o que se está otorgando como contraprestación por un favor comercial, no debe aceptarse el regalo. Las personas autorizadas para tal fin pueden ofrecer invitaciones pertinentes a los clientes, sujetas a los requisitos de reembolso de gastos aplicable.

Para garantizar el cumplimiento de las leyes salvadoreñas, los regalos a funcionarios del gobierno deben ser autorizados previamente por el Gerente General y el Gerente Legal y el Oficial de Cumplimiento. Bajo ninguna circunstancia debe ofrecer nada de valor a ningún



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 17 de 35

funcionario del gobierno (ni a los miembros de la familia de dicho funcionario) con el fin de influenciar al receptor para que tome o se abstenga de tomar una medida oficial, o de inducir a que se realicen negocios con Seguros del Pacífico, S.A.

Es su responsabilidad familiarizarse con las restricciones sobre regalos y actividades recreativas que le aplican y cumplir con todos los requisitos de autorización previa. La falta de cumplimiento de los procedimientos, podría originar graves consecuencias para usted y para Seguros del Pacífico, S.A.

IX. CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS

Los registros, la información y los datos recopilados, utilizados y administrados por Seguros del Pacífico, S.A. o que éste posea deben ser exactos y completos. Es su responsabilidad mantener la integridad de la información, los reportes y los registros a su cargo. Deben llevarse registros de manera muy detallada, para reflejar de manera exacta todas las operaciones de Seguros del Pacífico, S.A. Esto incluye los controles financieros internos y contables.

Cuando prepare registros de su departamento y otros documentos (como mensajes de correo electrónico) que pudieran ser vistos, utilizados o retenidos por Seguros del Pacífico, S.A. o un tercero, debe utilizarse el sentido común y cumplir con los estándares profesionales en cuanto al contenido y el tipo de lenguaje. Debe tener en cuenta que, en un futuro, Seguros del Pacífico, S.A. o un tercero puede depender de un documento o interpretarlo tal como aparece, sin el beneficio de otras recopilaciones ni del contexto.

Se le prohíbe destruir o alterar cualquier registro que sea potencialmente relevante para una violación de la Ley, reclamación legal o cualquier litigio o para cualquier investigación o procedimiento gubernamental pendiente, inminente o previsible.

ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros deben prepararse siempre conforme a la normativa de la Superintendencia del Sistema Financiero, las Normas Internacionales de Información Financiera y deben reflejar de manera exacta, y en todo aspecto sustancial, la situación y los resultados financieros de Seguros del Pacífico, S.A.

Seguros del Pacífico, S.A. se compromete, además, a mantener la exactitud en los registros relativos a impuestos, y declarar sus impuestos de acuerdo con la intención general y la letra de las leyes aplicables.

RELACIONES CON PROVEEDORES

Para utilizar de la mejor manera posible los activos de Seguros del Pacífico, S.A. y aprovechar nuestro poder adquisitivo con el objetivo de entregar valor a nuestros clientes y accionistas, Seguros del Pacífico, S.A. adquiere todos los productos y servicios sobre la base del precio, la calidad, la disponibilidad, los plazos y el servicio. Cuando Seguros del Pacífico, S.A. realiza operaciones con otras empresas o clientes de Seguros del Pacífico, S.A., dichas operaciones deben concordar con los términos del mercado en igualdad de condiciones y la legislación



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 18 de 35

aplicable. Además, Seguros del Pacífico, S.A. alienta positivamente a contratar los servicios de proveedores mujeres.

Los proveedores de productos y servicios deben cumplir con todas las leyes y políticas de Seguros del Pacífico, S.A. que sean aplicables y acordar mantener la confidencialidad de toda relación con Seguros del Pacífico, S.A., salvo que su divulgación haya sido aprobada por personal autorizado de Seguros del Pacífico, S.A. Todos los proveedores deben cumplir con las leyes aplicables contra la discriminación.

Si usted es responsable de una relación con clientes, nunca debe hacer creer a un proveedor o cliente que puede influir de manera inadecuada en cualquier decisión de compra en Seguros del Pacífico, S.A. En cuanto al ofrecimiento o la propuesta de un negocio a un proveedor o cliente, no puede ofrecer ningún "quid pro quo" (compensación) ni sugerir que cualquier negocio o servicio se retirará o adjudicará a cambio de un negocio. Los conflictos de intereses reales o potenciales durante el proceso de adquisición deben revelarse de inmediato y evitarse.

La información perteneciente a las adquisiciones de Seguros del Pacífico, S.A. está sujeta a las políticas de la aseguradora con relación a la información propia y confidencial. Dicha información sólo puede compartirse internamente con otras personas que hayan sido designadas por el personal autorizado y no debe comunicarse fuera de Seguros del Pacífico, S.A., excepto con autorización previa. Toda comunicación de información con respecto a proveedores de productos o servicios debe cumplir con las normas gubernamentales salvadoreñas.

ACTIVIDADES Y CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Toda actividad política no autorizada que usted realice podría originar una prohibición de desarrollar una actividad comercial y/o un riesgo para la reputación de Seguros del Pacífico, S.A.

Actividad política incluye para estos fines:

- Cabildeo (incluyendo intentos por influenciar la legislación y, dependiendo de la jurisdicción, también puede incluir intentos por influir en el desarrollo normativo de un organismo o intentos por influenciar contratos gubernamentales);
- Realizar contribuciones políticas corporativas o promover contribuciones políticas, o utilizar fondos o recursos de Seguros del Pacífico, S.A. (como por ejemplo, las instalaciones o el personal) u ofrecer servicios personales en horas de trabajo en nombre de un candidato que se postula para un cargo público, un comité de partido político o un comité político.

CONFLICTOS DE INTERESES

Debe estar alerta a cualquier actividad, interés o relación que pudiera interferir o que aparente interferir con su capacidad de actuar en los mejores intereses de Seguros del Pacífico, S.A. y nuestros clientes. Los temas que aparecen a continuación corresponden sólo a algunas de las áreas en las que pueden surgir conflictos de intereses reales o aparentes.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 19 de 35

Debido a que es imposible describir todos los conflictos posibles, Seguros del Pacífico, S.A. debe confiar en su compromiso de aplicar criterios acertados, buscar asesoramiento cuando corresponda y cumplir con los más elevados estándares éticos. Es su responsabilidad conocer y cumplir con las políticas relativas a este tema:

Actividades comerciales externas

Cuando un empleado de Seguros del Pacífico, S.A. se desempeña como director de una empresa con fines de lucro, existe el riesgo de que se le solicite que dedique mucho tiempo a la atención de asuntos de la empresa, lo que interferiría con las responsabilidades que tenga como empleado de Seguros del Pacífico, S.A. Por estas y otras razones, Seguros del Pacífico, S.A. recomienda firmemente a los empleados de tiempo completo que no busquen ni acepten cargos de director. Las excepciones a esta norma deben ser aprobadas por la Junta Directiva de Seguros del Pacífico, S.A.

Además, los empleados de Seguros del Pacífico, S.A. no deben participar en otras actividades comerciales externas, incluyendo actividades sin fines de lucro, si existe o pudiera existir un conflicto de intereses real o aparente. Es su responsabilidad identificar y tratar cualquier asunto o relación de este tipo que pudiera crear un conflicto de intereses real o aparente y evaluar con su Jefe y el oficial de cumplimiento los posibles conflictos que pudieran surgir en consecuencia.

Oportunidades corporativas

Es su obligación fomentar los intereses legítimos de Seguros del Pacífico, S.A. cuando surja la oportunidad de hacerlo. No debe aprovechar para su propio beneficio ninguna oportunidad corporativa potencial que haya identificado durante su empleo o representación de Seguros del Pacífico, S.A. o a través del uso de los bienes corporativos, información o posición, ni podrá competir contra Seguros del Pacífico, S.A.

Negociaciones comerciales con partes relacionadas

Debe notificar a su Jefe acerca de toda relación comercial u operación comercial propuesta que pudiera tener Seguros del Pacífico, S.A. con cualquier empresa en la que usted o una parte relacionada tenga un interés directo o indirecto o de la cual usted o una parte relacionada pueda obtener un beneficio o en la que esté empleada una parte relacionada si dicha relación u operación pudiera crear la apariencia de un conflicto de intereses.

Negociaciones comerciales personales

Alentamos al personal de Seguros del Pacífico, S.A. y a sus familias a que utilicen la aseguradora para sus necesidades personales de servicios de seguros. Sin embargo, dichos servicios se proveerán en los mismos términos en los que se proveen a las personas que se encuentren en condiciones similares. Todo acuerdo comercial no estándar entre el personal y Seguros del Pacífico, S.A. debe ser aprobado previamente por el Apoderado General Administrativo y el oficial de cumplimiento. Del mismo modo, no debe recibir tratamiento preferencial por parte de proveedores de productos o servicios o clientes sin la aprobación



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 20 de 35

previa, a menos que el trato preferencial esté disponible en los mismos términos para las personas que se encuentren en condiciones similares.

CONTRIBUCIONES CARITATIVAS

Seguros del Pacífico, S.A. desempeña un papel importante en el apoyo a las comunidades en las que operamos. Las contribuciones caritativas financiadas por Seguros del Pacífico, S.A. deben apoyar los objetivos filantrópicos de la aseguradora y deben asignarse a diversas instituciones caritativas. Para evitar negociaciones con organizaciones caritativas inadecuadas (por ejemplo, aquellas que financian actividades terroristas o que participan en el lavado de dinero, fraude u otra actividad delictiva), deben seguirse los Procedimientos de Prevención de LA/FT de Seguros del Pacífico, S.A.

Las contribuciones caritativas no pueden otorgarse por parte de Seguros del Pacífico, S.A. ni solicitarse por parte de un empleado, cliente, proveedor u otro socio comercial como condición para que se haga efectiva una decisión comercial o con el fin de influenciar dicha decisión (que no sea "quid pro quo") o para el beneficio de cualquier individuo. Las personas encargadas de autorizar las contribuciones caritativas deben revisar dichas solicitudes para garantizar que no aparenten ser un conflicto o una conducta incorrecta.

El lugar de trabajo de Seguros del Pacífico, S.A. debe estar libre de influencias externas. Las donaciones individuales a organizaciones caritativas deben ser confidenciales, totalmente voluntarias, no tener ningún impacto en el empleo ni en las decisiones de compensación y cumplir con todas las políticas contra promociones.

MERCADOS JUSTOS Y LIBRES

Seguros del Pacífico, S.A. está comprometido a promover los mercados libres y competitivos. No se tolerará ningún intento por parte de un representante de Seguros del Pacífico, S.A. de manipular o alterar los mercados o los precios de las pólizas de seguro. El objetivo de Seguros del Pacífico, S.A. es garantizar la franqueza y honestidad en todas sus negociaciones, incluyendo las que se realicen con organismos gubernamentales, con cualquier organización regulatoria de la que Seguros del Pacífico, S.A. sea miembro y con el público.

REQUISITO DE REPORTE DE EMPLEADOS

Debe notificar a la Gerencia Legal, al Oficial de Cumplimiento y el encargado de administración de personal en caso de haber sido objeto de arresto, citación, comparecencia ante el juez, arraigo, acusación o condena por cualquier delito penal, incluyendo cualquier participación en un programa de desviación previo al juicio o un programa similar.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 21 de 35

APARICIONES PÚBLICAS Y EN LOS MEDIOS

Todas las preguntas de los medios relacionadas con Seguros del Pacífico, S.A. deben dirigirse a la Gerencia General. Sólo los voceros de Seguros del Pacífico, S.A. designados oficialmente pueden realizar comentarios para los medios, ya sea oficial o extraoficialmente, o brindar información para que se publique.

Antes de publicar o anunciar cualquier información por escrito o en formato electrónico (incluyendo podcasts, webcasts, blogs, anuncios en un sitio web, fotografías, videos u otros medios o redes sociales), dar un discurso, otorgar una entrevista o hacer apariciones públicas que mencionen a Seguros del Pacífico, S.A., nuestras operaciones, clientes o empleados, debe obtener la autorización de su jefe. La autorización es obligatoria, independientemente de si se utilizan equipos de Seguros del Pacífico, S.A. o no.

X. DENUNCIA DE ACTIVIDADES ILEGALES Y VIOLACIONES AL PRESENTE CÓDIGO

Los empleados deberán estar alertas ante las posibilidades de estafa, robo y otras actividades ilegales que puedan dañar a Seguros del Pacífico, S.A. o a nuestros clientes. En el mismo sentido los empleados deberán reconocer el daño potencial para la reputación de la aseguradora que pudiera resultar del incumplimiento de los requisitos reglamentarios. Si un empleado advierte alguna de tales actividades e incumplimientos deberá informarlos inmediatamente a su jefe, a menos que crea que existen motivos para no hacerlo (por ejemplo, que sean maltratados) o al Oficial de Cumplimiento o de Riesgos, o al correo electrónico noticias@pacifico.com.sv. No informar tales cuestiones se considerará una falta disciplinaria grave.

La legislación local determina que incurren en responsabilidad penal por el delito cometido, los autores, los instigadores y los cómplices. Para efectos de los empleados, los autores pueden ser directos o pueden ser mediatos. En los delitos culposos cada uno responde de su propio hecho.

Los empleados con personal a su cargo deberán saber que el oficial de cumplimiento debe de informar de inmediato cualquier incumplimiento de normativas importantes al Apoderado General Judicial o a la Junta Directiva.

Cuando uno o varios empleados tengan algún problema genuino que pueda generar una violación a la legislación que derive en un ilícito (incluye delitos penales, seguridad e higiene, error judicial y riesgo ambiental), deben anteponer la ética, la responsabilidad y los principios de honradez, para no hacerlo, aun cuando sea un tercero quien lo instigue a cometerlo, para lo cual deberá dirigirse a la Jefatura inmediata para que le ayude a resolver el problema o a los Oficiales de Cumplimiento o Riesgos. No informar al respecto se considerará como una falta disciplinaria grave.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 22 de 35

XI. ASESORAMIENTO DE LOS OFICIALES DE CUMPLIMIENTO Y RIESGOS

Los empleados que necesiten asesoramiento u orientación sobre cualquier aspecto de este Código deberán consultar a su jefe o a los Oficiales de Cumplimiento y Riesgos. Recordar que cada empleado es responsable por sus propios actos. En caso de entender que no puede obtener el asesoramiento buscado o que se encuentra bajo la presión de realizar actos que considere impropios, puede escribir en confianza a noticias@pacifico.com.sv. Sus problemas serán estudiados en forma objetiva.

XII. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS

Seguros del Pacífico, S.A. requiere un alto estándar de Ética de parte de todos los empleados. Se deberán respetar los requisitos establecidos en este Código como también todas las políticas vigentes. Los empleados deberán cumplir con el espíritu como también con la letra de todas las leyes y regulaciones que se aplican en los negocios de seguros.

El incumplimiento de las políticas o procedimientos de Seguros del Pacífico, S.A, puede resultar en acciones disciplinarias que pueden derivar en la terminación de la relación laboral. La información completa sobre los procedimientos disciplinarios de la aseguradora se establece en las políticas vigentes, el presente código y el reglamento interno de trabajo.

Los empleados deben conocer que la violación de los requisitos legales o reglamentarios puede dar como resultado sanciones administrativas o penales. A este respecto, se deberá tomar en cuenta que la política de Seguros del Pacífico, S.A. es informar las conductas delictivas a la Fiscalía General de la República y Policía Nacional Civil.

Los empleados con personal a cargo deben aplicar de manera justa y coherente los procedimientos disciplinarios.

XIII. DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y MODO DE APLICARLAS

Todo lo relativo a las disposiciones disciplinarias consta en el REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, aprobado por el Ministerio de Trabajo, específicamente en el Capítulo XV art. Art.61 de dicho reglamento y el cual establece, sin perjuicio de las sanciones que impongan las leyes laborales, la aseguradora, podrá a fin de mantener el orden y la disciplina necesaria, imponer y aplicar las sanciones disciplinarias siguientes:

- **Amonestación Verbal:** deberá hacerla el jefe inmediato, cuando el empleado infrinja cualquiera de las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo y no diera explicación satisfactoria sobre su infracción.
- **Amonestación Escrita:** La realizara el jefe inmediato al empleado que infrinja reiteradamente las disposiciones del reglamento, o la gravedad de la infracción así lo amerite.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página **23** de **35**

- **Suspensión por un día sin goce de salario:** El jefe aplicará esta sanción, cuando el empleado haya sido objeto de dos o más amonestaciones escritas al igual que cuando infringiere gravemente el Reglamento Interno de Trabajo.
- **Suspensión por más de un día** en circunstancias especiales previa calificación de motivos por el Director General de Inspección de Trabajo; y
- **Terminación del Contrato Individual de Trabajo** de conformidad al artículo 50 del Código de Trabajo:
 - 1) Por haber engañado el trabajador al patrono al celebrar el contrato, presentándole recomendaciones o certificados falsos sobre su aptitud. Esta causa dejará de tener efectos después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador;
 - 2) Por negligencia reiterada del trabajador;
 - 3) Por la pérdida de la confianza del patrono en el trabajador, cuando éste desempeña un cargo de dirección, vigilancia, fiscalización u otro de igual importancia y responsabilidad. El Juez respectivo apreciará prudencialmente los hechos que el patrono estableciere para justificar la pérdida de la confianza.
 - 4) Por revelar el trabajador secretos de la empresa o aprovecharse de ellos; o por divulgar asuntos administrativos de la misma que puedan causar perjuicios al patrono;
 - 5) Por actos graves de inmoralidad cometidos por el trabajador dentro de la empresa; o fuera de ésta, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores;
 - 6) Por cometer el trabajador, en cualquier circunstancia, actos de irrespeto en contra del patrono o de algún jefe de la empresa o establecimiento, especialmente en el lugar de trabajo o fuera de él, durante el desempeño de las labores. Todo sin que hubiere precedido provocación inmediata de parte del jefe o patrono;
 - 7) Por cometer el trabajador actos graves de irrespeto en contra del cónyuge, ascendiente, descendiente o hermanos del patrono, cuando el trabajador conociere el vínculo familiar y siempre que no haya precedido provocación inmediata de parte de dichas personas;
 - 8) Por cometer el trabajador actos que perturben gravemente el orden en la empresa o establecimiento, alterando el normal desarrollo de las labores;
 - 9) Por ocasionar el trabajador, maliciosamente o por negligencia grave, perjuicios materiales en los edificios, maquinarias, materias primas, obras, instalaciones o demás objetos relacionados con el trabajo; o por lesionar con dolo o negligencia grave, cualquier otra propiedad o los intereses económicos del patrono;
 - 10) Por poner el trabajador en grave peligro, por malicia o negligencia grave, la seguridad de las personas mencionadas en las causales 6ª y 7ª de este artículo, o la de sus compañeros de trabajo;
 - 11) Por poner el trabajador en grave peligro, por malicia o negligencia grave, la seguridad de los edificios, maquinarias, materias primas, obras, instalaciones y demás objetos relacionados con el trabajo;



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 24 de 35

- 12) Por faltar el trabajador a sus labores sin el permiso del patrono o sin causa justificada, durante dos días laborales completos y consecutivos; o durante tres días laborales no consecutivos en un mismo mes calendario entendiéndose por tales, en este último caso, no sólo los días completos sino aún los medios días;
- 13) Por no presentarse el trabajador, sin causa justa, a desempeñar sus labores en la fecha convenida para iniciarlas; o por no presentarse a reanudarlas, sin justa causa dentro de los tres días a que se refiere el Art. 45;
- 14) Cuando no obstante presentarse el trabajador a reanudar sus labores dentro de los tres días siguientes a aquél en que fue puesto en libertad, después de haber cumplido pena de arresto, la falta cometida hubiere sido contra la persona o bienes del patrono o de su cónyuge, ascendientes, descendientes o hermanos, o contra la persona o propiedad de algún jefe de la empresa o establecimiento o de algún compañero de trabajo;
- 15) Cuando no obstante presentarse el trabajador a reanudar sus labores dentro de los tres días siguientes a aquél en que fue puesto en libertad, después de haber estado en detención provisional, el delito por el que se le procesa hubiere sido contra la persona del patrono, de su cónyuge, ascendientes, descendientes o hermanos, o en la persona de algún jefe de la empresa o establecimiento o compañero de trabajo; y en todo caso, cuando se trate de delitos; contra la propiedad, contra la Hacienda Pública o de falsedad;
- 16) Por desobedecer el trabajador al patrono o a sus representantes en forma manifiesta, sin motivo justo y siempre que se trate de asuntos relacionados con el desempeño de sus labores;
- 17) Por contravenir el trabajador en forma manifiesta y reiterada las medidas preventivas o los procedimientos para evitar riesgos profesionales;
- 18) Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcóticos o drogas enervantes en el lugar del trabajo, o por presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante;
- 19) Por infringir el trabajador algunas de las prohibiciones contenidas en el Art. 32, siempre que por igual motivo se le haya amonestado, dentro de los seis meses anteriores, por medio de la Dirección General de Inspección de Trabajo; y
- 20) Por incumplir o violar el trabajador, gravemente, cualquiera de las obligaciones o prohibiciones emanadas de alguna de las fuentes a que se refiere el Art. 24.

Lo no previsto, se resolverá de conformidad con lo dispuesto por la legislación laboral y las disposiciones del mismo, se entenderán sin perjuicios de mejores derechos establecidos a favor de los trabajadores en cualquier fuente especial del Derecho del Trabajo, como leyes, Contratos y de los conocidos por la costumbre de la Aseguradora.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página **25** de **35**

XIV. **CONCLUSIÓN**

Quienes trabajamos en Seguros del Pacífico, S.A. aspiramos a alcanzar los más elevados estándares de conducta ética y profesional, trabajando a diario para ganar y mantener la confianza de nuestros clientes. A través de muchas decisiones que tomamos y las acciones que llevamos a cabo diariamente, afirmamos nuestro compromiso con este Código de Conducta y Ética y de entregar valor a nuestros asegurados, nuestros compañeros de trabajo, nuestros accionistas y nuestras comunidades. Este Código resume las políticas clave que usted debe conocer como miembro de nuestra aseguradora.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página **26** de **35**

XV. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Elaboró		Nombre del documento	Aprobado en Junta Directiva		
Nombre	Cargo		Fecha	Sesión	Punto
Héctor Rivas	Oficial de Riesgos	Versión inicial Código de Conducta y Ética	29/01/2020	412	13
Héctor Rivas	Oficial de Riesgos	Modificación Código de Conducta y Ética	29/04/2021	428	6



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

Código: CCE-0001

Versión: 2.0

Fecha: 22/04/2021

Página 27 de 35

XVI. ANEXO

ACUSE DE RECIBO

San Salvador, _____ de _____ de _____

Nombre: _____ DUI: _____

Departamento o Unidad: _____

Declaro bajo juramento haber leído y comprendido el presente CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA y me obligo a dar estricto cumplimiento a su contenido; asimismo me comprometo a dar aviso de inmediato a: Oficial de Cumplimiento, Oficial de Riesgos, Gerencia Legal o Jefe de Departamento Administrativo en caso de detectar cualquier violación al mismo, acepto que el incumplimiento a los preceptos contenidos en el presente CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA serán motivo para la aplicación de las sanciones establecidas en la sección XIII DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y MODO DE APLICARLAS del presente Código de Conducta y Ética.

Atentamente,

(Firma)