

*ASSA Compañía de Seguros S.A.*

# Manual de Ética Empresarial

**Fecha de última revisión: Abril, 2021**

### INDICE

<b>Pautas sobre el uso de las políticas .....</b>	<b>3</b>
<b>MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>EMISORES Y PROCESO DE ADOPCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>Parte I. – Misión, Visión y Valores.....</b>	<b>7</b>
<b>Parte II. – Declaración .....</b>	<b>8</b>
<b>Parte III. – Dilemas Éticos .....</b>	<b>8</b>
<b>Parte IV. – Contribución Social y Responsabilidad Medioambiental .....</b>	<b>9</b>
<b>Parte V. – Conducta Moral .....</b>	<b>10</b>
<b>Parte VI. – Información y Comunicación .....</b>	<b>13</b>
<b>Parte VII. – Prácticas de Mercado .....</b>	<b>17</b>
<b>Parte VIII. – Contribuciones y Actividades Políticas .....</b>	<b>18</b>
<b>Parte IX. – Informes acerca de infracciones.....</b>	<b>19</b>
<b>Parte X. – Comité de Ética .....</b>	<b>20</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>22</b>
Anexo I – Carta Compromiso .....	22

Área	Versión	Fecha	Página
<i>Vicepresidencia de Capital Humano</i>	3	1-abr.-21	<i>Página 3 de 23</i>

### **Pautas sobre el uso de las políticas**

1. Este documento es para uso exclusivo de ASSA Compañía Tenedora. El mismo no podrá ser reproducido ni parcial ni totalmente sin previa autorización.
2. Las políticas son una herramienta para el trabajo diario de las personas que laboran en la Compañía y en sus subsidiarias, en consecuencia, el responsable del área deberá tomar las medidas necesarias para promover y difundir al personal a su cargo, las políticas establecidas en este manual.
3. Este Manual aplica a todas nuestras operaciones. La reglamentación legal vigente de los países deberá ser respetada, así como la de los reguladores locales donde se opera. En caso de conflicto entre cualquiera de estas políticas y la legislación local, será esta última la que prevalecerá.



### MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

En ASSA estamos comprometidos con modelar nuestros valores en cada acción y decisión que tomamos. Vivimos un liderazgo que inspira acciones en pro de la ética y la moral, caracterizando a nuestra Compañía como responsable ante nuestros colaboradores, clientes y socios de negocio.

Aspiramos a ser ciudadanos corporativos responsables, que logremos influir positivamente a las comunidades de cada uno de los países donde operamos.

Nuestros valores organizacionales (diligencia, integridad, coraje, equipo y equidad) nos permiten seguir siendo una Compañía que inspira confianza.

El Manual de Ética Empresarial refleja nuestro compromiso y establece principios y lineamientos claros de las conductas esperadas en nuestra Compañía, y para todos los que trabajamos en forma directa o indirectamente. Este documento es nuestra referencia, y espero que nos inspire en cada acción y decisión que tomemos.

Todos somos responsables de proteger los intereses de nuestra Compañía y debemos seguir el Manual de Ética independientemente del puesto o la labor que desempeñamos, seamos un colaborador, o incluso un miembro de la Junta Directiva, es importante que todos comprendan y respeten estos lineamientos establecidos y se aseguren de cumplirlo a cabalidad.

Estos principios son inquebrantables y de ninguna forma podemos negociar su aplicación o cumplimiento. Si observa alguna acción que no les parezca ser ética, ni correcta, tenga la confianza de preguntar, cuestionar y manifestar su preocupación a su jefe directo, o bien a mi persona o por medio del canal de denuncia definido para esto.

Los invito a que comprendan, respeten y cumplan a cabalidad las disposiciones de este manual.

Gracias por cumplir nuestros principios éticos, vivir de acuerdo con nuestros valores y lograr nuestro propósito de ser ASSA para toda la Vida.



Eduardo Fábrega  
**Presidente Ejecutivo**  
**ASSA Compañía de Seguros.**

### INTRODUCCIÓN

El Manual de Ética Empresarial va dirigido a todos los colaboradores de ASSA Compañía Tenedora, (en adelante “la Compañía”), así como también a todos los miembros de Comités y de las Juntas Directivas.

Operamos en varios países donde hay una gran variedad de culturas, leyes y sistemas políticos, y como Compañía responsable, nuestra tarea es respetar siempre las leyes y normativas de cada uno de estos países. Reconocemos que algunas situaciones no son sencillas, la ética nos sirve de árbitro en un conflicto de principios. Nuestro **Manual de Ética Empresarial** establece las normas en diversas “cuestiones poco claras”, en las que es necesario tomar una decisión discrecional que trasciende la ley.

Es claro que ningún documento puede anticipar y abordar todas y cada una de estas situaciones que pueden producirse. Así que, si alguna vez se enfrenta a este tipo de decisiones, plantéese las siguientes preguntas: *¿está en línea con el manual de ética?, ¿es legal?, ¿De qué manera puede afectar mis acciones o nuestra Compañía?, ¿Estaré tranquilo con esta decisión si se hace pública interna o externamente?* Si has respondido negativamente a alguna de estas preguntas, la regla de oro consiste en consultar a la persona adecuada, y tratar la cuestión abiertamente antes de actuar.

El liderazgo de ASSA tiene la responsabilidad especial de guiar con integridad y coraje, ellos deben tomar medidas positivas para ejercer influencia sobre los miembros de su equipo a fin de que hagan lo mismo. Esto exige un compromiso visible para fomentar las conductas éticas y el cumplimiento de los requisitos legales, nuestro manual de ética y las políticas de ASSA.

El incumplimiento de este manual podrá conllevar acciones disciplinarias, en la medida en que lo permita la ley. Es importante que usted participe puntual y activamente en todos los cursos obligatorios sobre cumplimiento y ética empresarial.

Es su responsabilidad hacer uso de su buen juicio y solicitar ayuda siempre que tenga alguna duda sobre cuál es la forma correcta de actuar.

### OBJETIVO DEL MANUAL

Este Manual tiene como propósito establecer los lineamientos de comportamiento y nuestro compromiso con el cumplimiento de nuestros valores, políticas, principios y normas, en el proceso de toma de decisiones y ejecución de nuestras tareas diarias.

Sus normas aplican a Directores (miembros de las Juntas Directivas), Ejecutivos (miembros del Comité Corporativo y Ejecutivo), colaboradores y proveedores de la Compañía, así como a Miembros independientes de los diversos comités de la Junta Directiva y a personal temporal y subcontratados.

Este manual se complementa con nuestras políticas globales de Conflicto de Intereses, Seguridad de la Información, y otros manuales y políticas establecidos por la Administración.

### EMISORES Y PROCESO DE ADOPCIÓN

La presente Política ha sido emitida por la Vicepresidencia de Capital Humano, con el apoyo del Comité de Ética, y aprobada por la Junta Directiva y con el aval del Presidente Ejecutivo.



## Manual de Ética Empresarial

Área	Versión	Fecha	Página
<i>Vicepresidencia de Capital Humano</i>	3	1-abr.-21	<i>Página 6 de 23</i>

La Vicepresidenta de Capital Humano será responsable de gestionar las modificaciones al documento, coordinar su aprobación y publicación, así como formalizar su comunicación a quien corresponda. Cualquier cambio que sea requerido, deberá ser comunicado al cargo/función antes mencionada.

A nivel local, el Gerente General de cada operación, con el apoyo del Encargado principal del área de Gestión de Capital Humano, es responsable de gestionar la adopción e implementación de la presente política. En caso de necesitar algún apoyo la operación local deberá solicitarlo a la Oficina Corporativa.

### Parte I. – Misión, Visión y Valores

Nuestros valores guían e inspiran nuestras acciones e interacciones y esperamos que todos los miembros de ASSA actúen con diligencia, integridad, coraje, equidad, y promoviendo el trabajo en equipo para así lograr nuestra VISIÓN. En el Manual de “**Conoce nuestros valores**” podrá encontrar el detalle de cómo se viven y promueven éstos en todas las áreas de la organización.

#### Visión

ASSA para toda la Vida.

#### Misión

Garantizamos tranquilidad a nuestros clientes y corredores, sirviéndolos de forma oportuna, consistente y transparente.

Desarrollamos nuestro recurso humano y mantenemos herramientas tecnológicas actualizadas.

Cumplimos nuestras promesas y brindamos óptimos retornos sobre la inversión.

#### Valores



Nuestros valores son los pilares que nos permiten cumplir nuestra promesa, por medio de la misión y alcanzar nuestra visión de ser **ASSA para toda la vida**, al modelar en cada una de nuestras interacciones con clientes o colaboradores nuestros valores.

Soy **DILIGENTE** cuando cumpla o supere mis objetivos de trabajo y busco soluciones de calidad a mis clientes internos y externos.

Soy **INTEGRO** cuando cumpla mis promesas, soy honesto con lo que digo y hago siempre y cumpla las políticas y procesos y procedimientos de la empresa.

Muestro **CORAJE** cuando busco siempre mejores formas de hacer mi trabajo y asumo responsabilidad por mis acciones.

Soy **EQUITATIVO** cuando tomo decisiones objetivas en base a hechos y datos, reconozco a cada uno lo que le corresponde y tomo acciones oportunamente.

Soy **EQUIPO** cuando ofrezco apoyo más allá de mi área de responsabilidad, doy retroalimentación de forma directa y transparente y busco proactivamente puntos en común para resolver problemas para el bien común.

### Parte II. – Declaración

Somos respetuosos de las leyes y apoyamos un ambiente laboral diverso, sin discriminación de nacionalidad, raza, religión u orientación sexual, y aplicamos equitativamente los principios éticos y morales en las relaciones profesionales y en el ejercicio y desempeño de nuestras funciones diarias.

Mantenemos como uno de nuestros principales objetivos, el incremento en el rendimiento de la inversión de nuestros accionistas en base a la optimización de los recursos, la mejora en nuestra competitividad y solidez financiera.

Estamos comprometidos con la participación en proyectos de contribución social y de protección ambiental en Panamá y los demás países en los que operamos.

Como muestra del compromiso del cumplimiento de los estándares de conducta establecidos en el este manual, los nuevos miembros de la Compañía completan y firman la “**Carta Compromiso del Manual de Ética Empresarial**” (ver Anexo N°1), una vez leído el presente manual.

### Parte III. – Dilemas Éticos

Ante un dilema ético, apele siempre al buen juicio y al sentido común, y actúe de forma coherente con el espíritu de este Manual.

No dude nunca en pedir consejo cuando no se sienta seguro sobre cómo proceder correctamente. Preguntar antes de actuar puede evitar perjuicios.

Una regla de oro: siempre que tenga dudas sobre la mejor manera de proceder, pida consejo a un Vicepresidente, Director, Gerente o a la Vicepresidencia de Capital Humano antes de decidirse.

Las siguientes preguntas también pueden ayudarle a decidir cuándo se sienta inseguro sobre cómo proceder correctamente:

- Lo que pretendo hacer, ¿es legal y cumple las normas legales, reglamentarias y éticas aplicables?

- ¿Es consecuente con las políticas de la Compañía?
- ¿Es consecuente con la filosofía de la Compañía?
- ¿Concuerda con lo que se entiende por los valores fundamentales de la Compañía?
- ¿Estoy actuando de forma leal y honesta?
- ¿Resistirán mis acciones el paso del tiempo?
- ¿Cómo me sentiré después de haber tomado la decisión?
- ¿Podría defender mi modo de actuar ante mis colegas y superiores en caso de ser necesario?
- ¿Beneficiará a todos o la mayoría de las personas involucradas? ¿Quiénes serán los afectados por la decisión? ¿Es lo mejor para ellos? ¿Es posible analizar el problema con las partes afectadas antes de tomar la decisión?
- ¿Qué precedente sienta la actuación, si es bien entendida o si se malinterpreta?

### Parte IV. – Contribución Social y Responsabilidad Medioambiental

#### **Contribución Social**

ASSA se compromete con los principios de sostenibilidad, como un ciudadano responsable comprometido con las comunidades en las que hacemos negocios.

Como promotora de un desarrollo sostenible, ASSA puede marcar la pauta para lograr una mejor sostenibilidad en las operaciones a través de sus condiciones comerciales.

ASSA responde a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés:

- Respetando los códigos, normas, reglamentos éticos existentes.
- Mejorando la identificación y la gestión de riesgos medioambientales y sociales.
- Identificando oportunidades de mercado y desarrollando nuevos productos que contribuyan a reducir los riesgos medioambientales y sociales.
- Adaptando la infraestructura y la logística para mejorar su repercusión medioambiental.

ASSA tiene una visión a largo plazo del éxito: *Participamos en transacciones compatibles con el desarrollo sostenible de sistemas gubernamentales, económicos, sociales y ecológicos.*

Realizamos negocios con socios que comparten nuestros principios y nuestro compromiso con la sostenibilidad.

#### **Responsabilidad Medioambiental**

ASSA respeta el medio ambiente e intenta minimizar su impacto negativo en el medioambiente. Nuestro objetivo es instar a los miembros de nuestro equipo, socios comerciales, clientes y otras personas a encontrar formas de reducir el impacto sobre el medio ambiente de nuestras operaciones. Cada pequeño paso cuenta.

Al ofrecer nuestros servicios y al operar en nuestras instalaciones seleccionamos proveedores que cumplan con todas las leyes y regulaciones y mejores prácticas ambientales vigentes en cada jurisdicción.

### Parte V. – Conducta Moral

#### **Conductas de Hostigamiento y Acoso sexual o moral, discriminación:**

ASSA se compromete a proporcionar un entorno laboral que prevenga, evite, desaliente y sancione las conductas de hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo o discriminación de cualquier naturaleza; reconociendo la igualdad de oportunidades, y la vigilancia de nuestro entorno aplicando una política de “0 tolerancia” frente a la violencia de género.

ASSA rechaza cualquier comportamiento intimidatorio, ya sea en la oficina, en lugares relacionados con la Compañía, incluyendo instalaciones de clientes y corredores; o mediante el uso de redes sociales o bien herramientas tecnológicas que pertenezcan a ASSA, o donde se encuentre un miembro de la familia ASSA.

Una persona puede sentirse acosada, aunque no exista intención de ello; algunos ejemplos de este tipo de conducta lo son comentarios despectivos basados en características raciales, étnicas, religiosas, o de género, así como los acercamientos con pretensiones sexuales o discriminativas o excluyente.

Toda conducta abusiva, ofensiva o de acoso hacia cualquier persona es inaceptable, ya sea verbal, física o visual. Se pueden enviar reportes a través del canal de denuncia “**DILO**” (**Ver Parte IX – Informe acerca de Infracciones**) en donde se podrán denunciar comportamientos que atenten contra los principios éticos y morales, así como conductas inapropiadas de cualquier representante de la Compañía o de personal externo relacionado con la compañía que resulte molesta para usted, así como informar de cualquier forma de acoso.

El Departamento de Capital Humano y el Comité de Ética, le prestará su apoyo y tratará el asunto de manera confidencial cumpliendo con lo estipulado en el **Protocolo para la identificar y prevenir y atender la violencia de género en el ámbito empresarial según la ley 82 de 24 de octubre de 2019 de la República de Panamá** y otras leyes del país a donde incurra el incidente relacionado con este tema en los países donde tenemos operaciones.

Las acusaciones de acoso hechas con mala fe serán fuertemente sancionadas incluyendo la posibilidad de despido, al igual que el colaborador que incurra en algún tipo de acoso y hostigamiento estará sujeto a acción disciplinaria, incluyendo la terminación de su empleo si se comprueba efectivamente el hecho utilizando lo estipulado en el **Protocolo para la identificar y prevenir y atender la violencia de género en el ámbito empresarial y cualquier otra guía indicada en los países donde operamos, para vigilar y prevenir este tipo de comportamientos dentro del ámbito laboral.**

#### **Un lugar de trabajo seguro y saludable**

Todos en ASSA somos responsables en demostrar comportamientos que fomenten la salud y la seguridad mediante el respeto de las normas y prácticas de seguridad y salud ocupacional, así como de reportar cualquier riesgo potencial personal o de otros. Estamos comprometidos en mantener en ASSA un ambiente de trabajo seguro y que apoye el bienestar de nuestra comunidad.

Proveemos a nuestros colaboradores capacitaciones para que puedan identificar riesgos en el ambiente de trabajo. Esperamos que todo el personal y proveedores, cumplan con todas las leyes y regulaciones de seguridad y salud ocupacional, así como las políticas establecidas por ASSA.

Con el fin de preservar la seguridad de todos, es importante trabajar libre de la influencia de toda sustancia que pudiera impedir que se realicen las actividades laborales de forma segura y eficiente. El personal que labora en la Compañía debe mantener un ambiente adecuado de orden y limpieza en las instalaciones, que contribuya a las prácticas seguras y a la eliminación de condiciones de riesgo en el trabajo.

Quedan prohibidas también:

- Las amenazas y los actos de violencia, de intimidación física o mental a la propiedad personal,
- Los insultos y alza de voz, hurto o apropiación indebida de propiedad,
- Fumar en las instalaciones y/o usar, poseer, distribuir, vender o encontrarse bajo los efectos del alcohol o drogas,
- La venta y distribución de artículos sin previa autorización.
- Armas en las instalaciones por personal no autorizado

En caso de accidentes laborales, se debe seguir el protocolo de emergencia establecido localmente en cada una de las operaciones. Si un colaborador considera que existe en cualesquiera equipos, prácticas o condiciones poco seguras se deben reportar al Departamento de Capital Humano y al responsable localmente de la vigilancia (interno o subcontratado) de la Seguridad de la Compañía.

### **Conflicto de Intereses**

Un conflicto de interés se manifiesta en una situación en que los intereses privados de una persona pueden interferir o puede entenderse que pudieran afectar la objetividad de las decisiones adoptadas, al confrontar los intereses, puede verse entredicho.

Como regla general, todos los conflictos de intereses deben ser evitados, y cuando esto no sea posible:

- Deberán ser reportados, siguiendo el procedimiento establecido por la Compañía;
- Los involucrados deberán abstenerse de interferir en las decisiones relacionadas con la situación en conflicto.

Como apoyo a este punto, se ha emitido la **Política Global de Conflicto de Intereses**, que debe ser leída y conocida por todos los miembros de ASSA, en la cual se establece el procedimiento para el reporte de potenciales conflictos de interés.

### **Relaciones entre compañeros:**

El comportamiento inapropiado entre colaboradores de cualquier nivel jerárquico en el lugar de trabajo, que afecte el desempeño laboral dentro de la Compañía, producto de relaciones personales, no será tolerado, ni aceptado o justificado, de acuerdo con esta Política.

- Se prohíbe expresamente, cualquier tipo de relaciones estrechas, extramaritales con cualquier colaborador de la Compañía.
- En caso de una relación personal consensuada, entre colaboradores de la Compañía (solteros), que no afecte el desempeño, independencia y la objetividad del trabajo, será mandatorio que ellos [los colaboradores] declaren en el formulario de conflicto de intereses de la Compañía esta relación personal y sentimental.

### **Soborno y corrupción**

ASSA prohíbe toda forma de soborno y corrupción, y valora las relaciones duraderas. Las relaciones con sus socios comerciales, los organismos reguladores y las autoridades gubernamentales se basan

en la ética, el mérito y la confianza, nunca en pagos ilícitos u otros “favores” ilícitos y/o moralmente cuestionados.

Los siguientes puntos pueden servir como orientación en situaciones críticas:

- Ignore o rechace cualquier indicio de soborno.
- Tal vez necesite un testigo que le apoye.
- No acepte nada, ni siquiera si se le sugiere una “donación caritativa”.
- Tómese el tiempo que necesite, busque consejo legal que esta disponible dentro de la empresa.
- Reúna los datos correspondientes.

No debe usted realizar ningún pago o regalo a nuestros socios comerciales ni a autoridades o personalidades políticas con el fin de influir sobre un acto o una decisión o para conservar un negocio, ni con ningún otro objetivo ilegal y/o moralmente cuestionable.

Los representantes de la Compañía tienen prohibido a nombre de ésta, pagar, prometer, ofrecer o autorizar el pago a funcionarios gubernamentales, partidos políticos, funcionarios de partidos políticos, aun si la negación a realizar tales pagos puede ocasionar la pérdida de clientes. Tampoco se permitirá pagos a funcionarios públicos para agilizar tramitaciones de naturaleza alguna

En caso de duda, consulte siempre con su superior inmediato o un vicepresidente.

### ***Regalos y diversiones***

Se pueden intercambiar regalos moderados y diversiones con socios comerciales como costumbre de cortesía, pero nunca para influir en las decisiones comerciales.

Recuerde que:

- La línea que separa los regalos aceptables destinados a consolidar una buena relación comercial personal del soborno o de la corrupción es muy delgada.
- Los problemas surgen cuando los regalos empresariales y las diversiones comprometen (o parecen comprometer) nuestra capacidad o la de nuestro socio para tomar decisiones comerciales objetivas e imparciales.
- A menudo, los regalos ilegítimos se hacen en secreto e indirectamente.
- Aunque sean muy pequeños, los regalos reiterados pueden dar la impresión de crear una obligación improcedente hacia el que los hace y, por ello, no son aceptables.

Se evitará realizar o recibir cualquier regalo, gratificación o diversión que pueda dar la sensación de comprometer la imparcialidad en una relación comercial o en cualquier decisión (incluso durante los períodos tradicionales de intercambio de regalos).

El valor de los regalos deberá ser comedido, tanto por lo que respecta a la frecuencia como a la cantidad. Como guía, no acepte regalos que no pueda reciprocarse a nivel personal.

Apele al buen juicio. Si le resulta difícil determinar si un regalo o una diversión específicos pueden incluirse dentro de las prácticas comerciales aceptables, pregúntese:

- ¿Es legal?
- ¿Está claramente relacionado con los negocios?
- ¿Es moderado, razonable y adecuado?

- ¿Su aceptación podría percibirse como un conflicto de intereses?
- ¿Existe alguna presión para corresponder el gesto u otorgar favores especiales?

En cualquier caso, no está permitido solicitar a proveedores donaciones para ligas deportivas administradas por colaboradores. Las ligas deportivas autorizadas son gestionadas por Capital Humano.

Si sus dudas persisten tras consultar con su superior inmediato, ASSA le apoyará si decide abstenerse de realizar o recibir regalo alguno. Aquellos regalos que le coloquen en una situación de conflicto deben ser devueltos con una carta de agradecimiento, explicando la política de la Compañía. En caso de que la devolución del regalo cause fricción o ponga en peligro la relación de ASSA con la otra parte, se deberá poner el regalo a disposición de la Compañía.

### ***Fraude y otras apropiaciones indebidas de bienes de ASSA***

ASSA no tolera el fraude (acto delictivo engañoso con fines lucrativos), y cooperará en la medida de lo necesario con los organismos encargados de investigar y de hacer cumplir la ley.

Los colaboradores no deben usar de forma indebida la información comercial ni ningún otro bien propiedad de ASSA, ni siquiera tras haber dejado de trabajar en la Compañía.

No dude en informar a un Vicepresidente, al Gerente General, al Presidente Ejecutivo o a la Vicepresidente de Capital Humano, siempre que tenga sospechas (razonables) de actividades fraudulentas, o bien escalarlo por el canal de denuncia “**DILO**” (**Ver Parte IX – Informe acerca de Infracciones**).

Los bienes de ASSA, como fondos, logos, marca, productos, procesos, instalaciones o computadoras y razón comercial, sólo pueden ser utilizados para realizar negocios legítimos (u otros fines aprobados), nunca ilegalmente.

ASSA tomará las medidas necesarias contra usted si:

- Roba o utiliza de forma indebida los bienes de ASSA;
- Falsifica cualquier documento o archivo; o
- Utiliza de forma indebida información comercial confidencial propiedad de ASSA.
- Utiliza programas de computadora sin licencias, según acuerdo que fue firmado por todos.
- Utiliza de forma indebida los logos, marca, etc.

El personal directivo tiene la responsabilidad de reducir los riesgos de fraude mediante los controles y procedimientos oportunos y adecuados.

## **Parte VI. – Información y Comunicación**

### ***Archivos de la Compañía y Comunicación***

Todo documento creado, o comunicación interna o externa realizada, por nuestros colaboradores en cumplimiento de sus funciones en la Compañía, es un archivo de la Compañía y es susceptible de hacerse público como prueba en un proceso judicial o en una investigación interna.

Tenga cuidado antes de suministrar información a personas ajenas a la Compañía o comentarios inadecuados en los medios de comunicación, competidores, público en general, organismos reguladores

u órganos de la Administración Pública, que pueda incluso llegar a comprometer de forma innecesaria la responsabilidad de ASSA y/o a usted mismo.

No debe ocultarse información a los auditores internos o externos de ASSA, incluyendo a los entes reguladores, a los abogados, al personal de cumplimiento de la Compañía, ni a cualquier otra parte supervisora que actúe en nombre de ASSA.

Siga estas directrices cuando cree documentos o realice comunicaciones internas y externas:

- Sopesese todo lo que quiera expresar, en cualquier medio.
- Exprésese de forma sensata y profesional.
- Nunca cree ningún documento ni realice ninguna comunicación con los que no se sienta identificado.
- No hable con los organismos reguladores ni con los medios de comunicación si no está autorizado para ello. Remita las peticiones a la Gerencia General.

Los archivos empresariales de ASSA que contengan información confidencial propia de la Compañía o de sus clientes, son propiedad de ASSA, y no deberán ser objeto de apropiación indebida, por lo cual ASSA se compromete a realizar una gestión adecuada y legal de sus archivos.

Los archivos de la Compañía, incluidos los correos electrónicos, son bienes valiosos y han de ser tratados con la adecuada diligencia, así mismo, han de ser conservados y destruidos de conformidad con los procedimientos de gestión de archivos de ASSA, cuyos principales objetivos son:

- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y fiscales; y
- Garantizar un acceso transparente a la información de la Compañía.

Los archivos de ASSA sujetos a una investigación legal o regulatoria no deben ser modificados o destruidos.

Por lo crítico de este tema, usted puede encontrar más información al respecto en la **Política Global de Seguridad de la Información**, que se encuentra alojada en la Biblioteca de la intranet.

### **Información Financiera**

Todas las transacciones de ASSA están respaldadas por la debida documentación y contabilizadas de manera detallada y legal.

El registro y la presentación de informes detallados en cumplimiento con las normas financieras y regulatorias vigentes de toda la información son esenciales para nuestra capacidad de tomar decisiones comerciales responsables.

Nuestros registros de contabilidad se toman como referencia para elaborar informes destinados a nuestros directivos, accionistas, calificadoras de riesgo, reaseguradores y acreedores, así como a órganos gubernamentales y otros.

La contabilidad de ASSA, así como los libros y archivos en los que se basan, deben:

- Recoger en detalle todas las transacciones de la Compañía;
- Cumplir todos los requisitos legales y contables; y
- Cumplir los requisitos del sistema de controles internos de ASSA.

Las partidas falsas o equívocas en nuestros libros de contabilidad están totalmente prohibidas. Cualquier error u omisión involuntaria descubierto debe ser reportado y corregido oportunamente.

Los informes sobre rendimiento financiero han de ser elaborados según la ley aplicable y las Normas Internacionales de Información Financiera.

Toda información relevante sobre el comportamiento financiero de la Compañía deberá ponerse a disposición de los auditores internos o externos previa solicitud.

### **Utilización de la tecnología de la información**

Los sistemas e instalaciones de ASSA (correo electrónico, Internet y demás equipos de telecomunicaciones) sólo pueden ser utilizados para negocios legítimos de la Compañía.

Tenga cuidado con las posibles consecuencias legales que podría provocar el uso inadecuado del correo electrónico, de Internet o de otros equipos de telecomunicaciones. Los mensajes electrónicos son archivos de la Compañía y pueden acabar en los tribunales como prueba, o salir a la luz pública por otras razones.

Internet no es un medio de comunicación seguro ni confidencial. En la medida de lo permitido por la ley y de lo necesario por razones de seguridad o comerciales, ASSA podrá acceder a sus mensajes electrónicos o a sus actividades en Internet en las que haya sido utilizados los equipos, sistemas e instalaciones de ASSA.

La Vicepresidencia de Tecnología y Procesos, mantiene restringido el acceso a sitios de internet que no guardan relación con el negocio.

Haga un uso responsable de la tecnología informática de ASSA. Está prohibido utilizar los sistemas de correo electrónico y de Internet y los demás equipos de telecomunicaciones de ASSA:

- Con fines lucrativos, inadecuados o ilegales;
- Para enviar o acceder a material insultante, ofensivo o a cualquier otro tipo de material hostigante;
- Para enviar correos de cadenas;
- Para interferir con otros sistemas o datos;
- Para participar en grupos de “chat” o de debate en línea con fines no relacionados con el trabajo o de forma que pueda comprometer la responsabilidad de ASSA; y
- Para tratar de obtener negocios que no estén relacionados con el negocio de ASSA.
- Material protegido por la ley de Derecho de Autor.

El uso personal incidental y ocasional de la tecnología informática de ASSA está permitido, pero únicamente de forma moderada y nunca con fines lucrativos personales que interfiera con las responsabilidades laborales o con cualquier otro fin indebido.

Apele a su buen criterio y no acceda a ninguna información, envíe mensajes o almacene ningún contenido que no desee que otros oigan o vean.

### **Protección de datos y privacidad**

ASSA respeta y protege la privacidad y los datos personales de sus miembros, así como de sus clientes. Dichos datos han de ser procesados con el consentimiento (explícito o implícito) del propietario de los mismos.

Solo se brinda información legalmente requerida por canales oficiales y no se dará información sin que medie autorización del colaborador o del cliente. A menos que la ley aplicable exija no solicitar dicha autorización.

Asegúrese de que las personas que le facilitan sus datos personales saben cómo serán utilizados. Si tiene alguna duda sobre el tratamiento de datos personales, diríjase al departamento de Capital Humano.

Proteja sus datos personales, incluyendo contraseñas contra su uso indebido.

### **Confidencialidad de la información comercial**

Los miembros de ASSA deben mantener la confidencialidad de la información comercial a ellos confiada por ASSA. Al momento de ingresar a ASSA todo colaborador debe firmar un acuerdo en el que acepta que todo desarrollo que realice como producto directo de su trabajo en la Compañía es propiedad de esta. Así mismo se compromete a no divulgar ninguna información confidencial de la Compañía, sus clientes o proveedores, corredores, accionistas, directores y colaboradores.

La apropiación indebida de información comercial propiedad de ASSA es un delito. Asimismo, puede perjudicar a ASSA o a sus clientes, y es susceptible de beneficiar a nuestros competidores.

La obligación de preservar la información confidencial continúa incluso después de que el empleado deje de trabajar en ASSA.

La información comercial de ASSA (incluida la información sobre clientes de ASSA) nunca debe ser empleada para obtener beneficios económicos personales ni con cualquier otro fin ilegítimo.

No revele información confidencial a nadie, fuera o dentro de la Compañía, a menos que el receptor de esta tenga una clara necesidad de conocimiento o de uso. En caso de duda, consulte a su Vicepresidente o a la Gerencia General y Vicepresidencia Ejecutiva.

Tenga precaución de no revelar por descuido datos confidenciales en actos sociales. En caso de duda, opte por la confidencialidad.

Clasifique y trate la información confidencial según la “**Política de Seguridad de la Información**” de la Compañía.

Los colaboradores de ASSA no deberán apropiarse indebidamente de documentos de la Compañía que contengan información comercial confidencial propiedad de ASSA.

### **Procedimientos de Confidencialidad de la Información**

Los procedimientos de confidencialidad de la información solo permiten el flujo de información a quienes tienen “necesidad de conocimiento”.

Si usted se encuentra fuera de una transacción o de un proyecto específico, no trate de obtener información confidencial sobre los mismos.

En algunos casos particulares, determinada información confidencial puede ser compartida por diferentes unidades transaccionales, por ejemplo, en casos de actividades de mercadeo. Consulte estos casos con el Vicepresidente Ejecutivo.

Los departamentos comerciales y los departamentos de inversiones no podrán compartir información confidencial alguna.

Las personas a cargo de transacciones o proyectos no públicos (o confidenciales) materiales deberán utilizar procedimientos adecuados de confidencialidad como:

- Separación física de otras actividades;
- Nombres de proyectos codificados;
- Distribución y restricción al acceso de documentos confidenciales;
- Declaraciones de confidencialidad; y
- Listas de las personas involucradas en una transacción que posean información privilegiada,
- Respeto a los “acuerdos de confidencialidad”

### **Uso de información privilegiada**

ASSA prohíbe las transacciones haciendo uso indebido de información privilegiada. Las mismas son ilegales y se consideran incorrectas.

La información privilegiada incluye la información importante que afecta a los precios relativos a las acciones, finanzas, estadísticas, indicadores financieros o no, fusiones, adquisiciones, productos o negocios de la Compañía, entre otros.

También es ilegal “filtrar” o suministrar información privilegiada a toda otra persona que pueda tomar una decisión de inversión basándose en dicha información o transmitir esa información a terceros. El personal deberá evitar el flujo no autorizado de información privilegiada dentro y fuera de las instalaciones. Se entiende por “flujo no autorizado”, aquel que permita el uso indebido de información privilegiada.

Los usuarios potenciales de información privilegiada (es decir, Junta Directiva, miembros del Comité Ejecutivo y sus asistentes; colaboradores involucrados en la confección y comunicación de información material no pública) están sujetos a las restricciones del “Período de interdicción”:

- Prohibición de realizar transacciones privadas (durante un período determinado); y
- Prohibición de realizar comunicaciones sobre la información privilegiada.

En caso de duda, absténgase de realizar transacciones y consulte a la Gerencia General y Vicepresidencia Ejecutiva.

## **Parte VII. – Prácticas de Mercado**

### **Normativa antimonopolio**

ASSA observa las normativas antimonopolio aplicables en cada uno de los países en donde opera y, por consiguiente, no realiza acuerdos con sus competidores con la intención de perjudicar a otro, sobre cuestiones comerciales delicadas (como precios, términos o reparto de mercados). Las reglas de la libre competencia no sólo se aplican a los acuerdos formales; también rigen sobre los acuerdos informales, entendimientos y pactos entre las partes interesadas.

Área	Versión	Fecha	Página
Vicepresidencia de Capital Humano	3	1-abr.-21	Página 18 de 23

No pacte ni intercambie información con un competidor sobre:

- Fijación de precios o condiciones para determinadas clases de negocios o clientes;
- La cantidad o la fecha de cualquier modificación en dichos precios o condiciones; y
- Reparto de mercados (por territorio o clientes).

En caso de duda, puede preguntar a su Vicepresidente o Director.

### **Blanqueo de capitales y Financiamiento del Terrorismo**

Con el fin de cumplir con las normativas establecidas y evitar que ASSA se vea involuntariamente involucrada en casos de blanqueo de capital, es fundamental aplicar el principio “Conozca a su Cliente” y leer las políticas relacionadas a la prevención de blanqueo de Capitales y Terrorismo donde encontrará en forma ampliada los detalles de esta.

El blanqueo de capital se considera un problema que actúa en dos direcciones:

- Fondos procedentes de fuentes ilegítimas son encauzados a canales financieros legítimos; o
- Fondos legítimos se desvían a fines ilegítimos.

Es esencial aplicar las normas conozca a su cliente. Siempre que sea posible y práctico:

- Obtenga pruebas de la identidad del cliente (incluida la fuente de su patrimonio) y del tipo de negocio que ejerce.
- Compruebe la autorización del representante del cliente; e
- Investigue el auténtico motivo de la transacción si le parece sospechosa.

Los dineros de las primas o reclamos girados por las Compañías aseguradoras, son recursos que el “lavador” puede mostrar como recursos “sanos o limpios”.

Toda transacción que sea sospechosa o tenga apariencia de ser ilegítima debe ser rehusada. Comunique cualquier sospecha con el Encargado de Cumplimiento local y luego escalar a su Vicepresidente o al Gerente General y Vicepresidente Ejecutivo o al Vicepresidente de Finanzas, sin informar al cliente (potencial).

### **Obligaciones fiscales**

Los negocios de ASSA cumplen los regímenes fiscales aplicables en cada jurisdicción donde opera y son transparentes para los organismos reguladores.

Si duda sobre el modo correcto de proceder con alguna transacción, contacte al encargado local de Contabilidad/Finanzas o al Vicepresidente de Finanzas.

ASSA no apoya ni respalda ninguna acción u omisión que pueda dar lugar a beneficios fiscales ilegales o inmorales para ASSA, un cliente o un colaborador.

### **Parte VIII. – Contribuciones y Actividades Políticas**

El personal de la Compañía está en libertad de realizar contribuciones políticas, siempre y cuando sea a título individual y no relacione directa o indirectamente a la Compañía. Se entiende por contribución política la entrega de dinero, bienes, servicios, derechos o cualquier otro recurso, a partidos políticos, organizaciones y /o asociaciones de carácter político, así como a candidatos a ocupar algún puesto de elección popular.

Igualmente, la Compañía respeta el ejercicio de las actividades políticas que cada uno decida llevar a cabo, siempre y cuando tales actividades sean legales y no interfieran con los deberes y responsabilidades contraídas con la Compañía ni la comprometan, ya que las mismas deben realizarse estrictamente a título personal.

Durante el ejercicio de alguna actividad política, no se debe involucrar o relacionar a la Compañía ni usar el nombre, símbolos, logotipos o algún otro signo que pueda asociarse con la Compañía.

No se permite que el personal realice actividades políticas o colectas en las instalaciones de la Compañía o utilice los recursos de esta con este fin, incluyendo correos electrónicos generados desde una dirección de la compañía. Tampoco durante el cumplimiento de sus horas laborales, aunque sea fuera de las instalaciones.

### Parte IX. – Informes acerca de infracciones

Todo miembro de la Compañía que crea que otra persona dentro de la Compañía esté violando las políticas internas, las normas de ética empresarial aquí contenidas o leyes locales o esté por involucrarse en alguna actividad que podría afectar el prestigio de la Compañía, deberá comunicarlo inmediatamente a las instancias de consulta señaladas en las diferentes secciones de este documento. O bien utilizar el canal de denuncia “**DILO**”.

ASSA se compromete con la no represalias ante reportes y el manejo con total confidencialidad de dichos reportes. Si la situación involucra a las instancias de consulta, puede contactar a las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico
Eduardo Fábrega	Presidente Ejecutivo	Ext. 2100	<a href="mailto:efabrega@assanet.com">efabrega@assanet.com</a>
Leopoldo Arosemena	Presidente del Comité de Auditoría	390-8126	<a href="mailto:ljarosemena@wipet.com">ljarosemena@wipet.com</a>
Stanley Motta	Presidente de la Junta Directiva	300-7600	<a href="mailto:sa.motta@motta-int.com">sa.motta@motta-int.com</a>
Juan Carlos García	Director de Auditoría Interna	Ext. 2182	<a href="mailto:jugarcia@assanet.com">jugarcia@assanet.com</a>

### Canal de Denuncia - DILO

En ASSA estamos comprometidos con mantener los más altos estándares de integridad, honestidad, apertura, objetividad y transparencia, es por esto que pone a su disposición el **Canal de Denuncias “DILO”**, el cual está diseñado para facilitar la canalización de los reportes sobre posibles conductas inapropiadas, conductas que vayan en contra de las normas de ética profesional aquí contenidas, prácticas ilegales, dentro y fuera de la Compañía, que representen un riesgo para la misma y/o sus miembros.

Se pueden denunciar situaciones reales, potenciales o bajo sospecha, y no se requiere de una evidencia legal y contundente para ser presentadas, pero sí debe tener algún tipo de sustento al denunciarlo. En

caso de que la denuncia sea de mala fe, se considerará como una falta grave, sujeta a sanciones por parte de la Compañía.

Se trata de un canal **confidencial y objetivo**, ya que es administrado por un Comité de Ética que mantiene anónima la identidad del informante, mientras él/ella así lo decida, protegiendo al usuario de represalias o represiones.

Puede ser usado por cualquier colaborador, practicante, proveedor, directivo, consejero, asesor externo u otro tercero relacionado con la Compañía. No obstante, se recomienda que antes de recurrir a **DILO**, se utilicen los procedimientos tradicionales para sugerencias y quejas, a través de las instancias de comunicación a las que se puede recurrir en forma personal, telefónica o electrónica, con los superiores inmediatos, siempre que sea posible.

Puede encontrar más información en la guía sobre el Canal de Denuncias en la Biblioteca de la Intranet. El objetivo de esta guía es instruir sobre cómo utilizar este canal de denuncias. El canal opera a través de la dirección de correo electrónico [dilo@assanet.com](mailto:dilo@assanet.com), al cual se remiten las denuncias, y está disponible 24 horas, los 365 días del año.

### Parte X. – Comité de Ética

El Comité de Ética actúa a nivel regional, reportando directamente al Presidente Ejecutivo, con el objetivo de impulsar una cultura ética dentro de la Compañía, vigilando la práctica de los valores corporativos y el cumplimiento del presente manual.

Realizará informes cuando sea requerido por el Comité de Auditoría o el Comité de Cumplimiento, con respecto a la implementación y la eficacia de este manual, así como las políticas y los procedimientos puestos en práctica para asegurar el cumplimiento de éste.

Su composición y responsabilidades específicas se encuentran detallados en los estatutos correspondientes.

En este comité adicionalmente, se dará seguimiento al cumplimiento del *protocolo o guía respectiva para prevenir e identificar la violencia de género en la empresa, y a darle la celeridad establecida de máximo tres meses para la gestión de este*. Servirá de enlace para el apoyo a las personas víctimas de la violencia de género.

En caso que, en el Comité de Ética, pudiese darse algún conflicto entre algún miembro y alguna denuncia presentada, ese miembro no formará parte de la deliberación o investigación de este caso.

En caso de presentarse alguna denuncia en contra de un Gerente General o miembro de la Junta Directiva local o de Tenedora, se deberá conformar un comité de Ética “ad hoc” nombrado por el Presidente de la Junta Directiva de Tenedora o por el Comité de Recursos Humanos.

### Sanciones

El incumplimiento de lo establecido en este Manual de Ética Empresarial está sujeto a sanciones disciplinarias, las mismas serán aplicadas considerando la gravedad y/o reincidencia de la falta.



## Manual de Ética Empresarial

Área	Versión	Fecha	Página
<i>Vicepresidencia de Capital Humano</i>	3	1-abr.-21	<i>Página 21 de 23</i>

Podrá encontrar un resumen del contenido de este manual en la **Guía Práctica de Ética Empresarial** en la Biblioteca de la intranet.

Área	Versión	Fecha	Página
Vicepresidencia de Capital Humano	3	1-abr.-21	Página 22 de 23

## Anexos Anexo I – Carta Compromiso



### CARTA COMPROMISO DEL MANUAL DE ÉTICA EMPRESARIAL

Hago constar que he leído el Manual de Ética Empresarial y que comprendo en todos sus términos la Misión, Valores y Estándares de Conducta que rigen nuestra organización. Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todo el personal de ASSA y que, al cumplir con el Manual de Ética, todos contribuimos a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer como personas y profesionales.

Manifiesto que estoy en cumplimiento con los estándares de conducta ahí establecidos, incluyendo la exención de cualquier conflicto de intereses, ya sea actual o potencial. Adicionalmente, entiendo que el Manual de Ética se encuentra disponible en intranet y lo debo consultar cada que tengo alguna pregunta o preocupación.

**Nombre Completo:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Lugar y Fecha:** \_\_\_\_\_

**Número de Nómina:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Jefe Inmediato:** \_\_\_\_\_

Área	Versión	Fecha	Página
<i>Vicepresidencia de Capital Humano</i>	3	1-abr.-21	<i>Página 23 de 23</i>

## Tabla de Versiones

Versión	Fecha	Elaborado/Actualizado por	Aprobado por	Descripción de cambios realizados
1	2012	Graciela De Puy	Eduardo Fábrega	1ra. Versión
2	2015	Graciela De Puy	Eduardo Fábrega	2da. Versión
3	2021	Graciela De Puy	Eduardo Fábrega Leopoldo Arosemena	3ra. Versión