



Código de Gobierno MNK SEGUROS Costa Rica

An MNK company
mnkseguros.com

Fecha: 28/10/2025

Código: XXXXXX

Versión: 9

CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

MNK SEGUROS Costa Rica

1. PROPÓSITO.

El presente Reglamento de Gobierno Corporativo tiene como propósito establecer los principios, lineamientos, estructuras y mecanismos que regulan el sistema de Gobierno Corporativo de MNK Seguros, con el fin de garantizar una gestión adecuada, transparente, ética y eficiente de la organización, en apego a la normativa vigente emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, particularmente el Acuerdo 4-16, así como a las demás disposiciones regulatorias y buenas prácticas aplicables al sector asegurador.

Asimismo, este Reglamento tiene como finalidad definir las responsabilidades, funciones, relaciones y mecanismos de supervisión de los órganos de gobierno, alta administración, comités y demás instancias de control de la organización, promoviendo una adecuada toma de decisiones, la gestión integral de riesgos, el fortalecimiento del sistema de control interno, el cumplimiento normativo y la protección de los intereses de las partes relacionadas.

Lo anterior con el objetivo de fortalecer la cultura de gobernanza, transparencia, rendición de cuentas y sostenibilidad institucional, contribuyendo a la estabilidad, solidez y continuidad de la organización.

2. OBJETIVO.

Establecer el marco normativo y organizacional que regule el sistema de Gobierno Corporativo de MNK Seguros, definiendo los principios, responsabilidades, estructuras y mecanismos de supervisión y control aplicables a la organización, con el fin de promover una gestión transparente, ética, eficiente y alineada con la normativa vigente, fortaleciendo

la toma de decisiones, la administración integral de riesgos, el control interno, el cumplimiento regulatorio y la protección de los intereses de las partes relacionadas, en procura de la sostenibilidad, solidez y continuidad institucional.

3. ALCANCE.

El presente Reglamento de Gobierno Corporativo es de aplicación obligatoria para MNK Seguros y alcanza a todos los miembros de la Junta Directiva, Alta Administración, comités, órganos de control, colaboradores y demás funcionarios de la organización, independientemente del cargo, nivel jerárquico, tipo de contratación o funciones que desempeñen.

Asimismo, las disposiciones contenidas en este Reglamento deberán ser observadas en todas las actuaciones, procesos, decisiones y actividades relacionadas con la gestión, administración, supervisión, control interno, cumplimiento normativo y gestión integral de riesgos de la organización, en apego a la normativa vigente y a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo aplicables al sector asegurador.

4. BASE REFERENCIAL.

El presente documento se desarrolla en concordancia con el marco de Gobierno Corporativo de MNK Seguros, particularmente con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo de la organización, en relación con los principios de transparencia, ética, rendición de cuentas, control interno, trazabilidad, responsabilidad institucional y adecuada toma de decisiones.

Su contenido se fundamenta en las disposiciones regulatorias emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), especialmente en lo dispuesto en el Acuerdo CONASSIF 4-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo”, el cual establece los principios,

responsabilidades, estructuras y mecanismos que deben implementar las entidades supervisadas para asegurar una gestión transparente, ética, prudente y eficiente, fortaleciendo la supervisión, la rendición de cuentas y el adecuado funcionamiento de los órganos de gobierno y administración.

De igual forma, considera elementos dispuestos en el Acuerdo CONASSIF 15-22 “Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas”, el cual fortalece los criterios de idoneidad, experiencia, integridad, independencia, responsabilidad y desempeño que deben observar los órganos de dirección y la Alta Administración dentro del marco de Gobierno Corporativo institucional.

Asimismo, el presente documento incorpora elementos dispuestos en el Acuerdo SUGESE 09-17 “Reglamento sobre los Sistemas de Gestión de Riesgos y Control Interno aplicables a Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras”, el cual establece la obligación de implementar mecanismos adecuados de gestión integral de riesgos, control interno, monitoreo, documentación y trazabilidad de las actuaciones institucionales, con el fin de fortalecer la supervisión, la continuidad operativa, el cumplimiento normativo y la adecuada administración de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora.

Adicionalmente, el presente documento toma como referencia buenas prácticas y estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo, gestión de riesgos y control interno, entre los que destacan los “Principios de Gobierno Corporativo” de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las directrices emitidas por la International Association of Insurance Supervisors (IAIS), particularmente las relacionadas con supervisión y gobernanza de entidades aseguradoras, el modelo de control interno y gestión de riesgos COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), así como estándares internacionales vinculados a gestión de

riesgos y continuidad operativa, tales como la norma International Organization for Standardization 31000 sobre gestión de riesgos.

Estas referencias permiten fortalecer la cultura organizacional, la transparencia, la supervisión efectiva, la sostenibilidad institucional, el cumplimiento normativo y la mejora continua de los procesos internos, asegurando que la documentación institucional constituya un soporte formal, íntegro y confiable para la gestión, supervisión y toma de decisiones dentro de MNK Seguros.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

La gestión del Gobierno Corporativo de MNK Seguros se desarrolla bajo una estructura organizacional que contempla órganos de dirección, comités de apoyo, funciones de control y áreas operativas, conforme al modelo de supervisión y gobernanza institucional definido por la organización.

Dicha estructura tiene como finalidad garantizar una adecuada segregación de funciones, independencia de los órganos de control, gestión integral de riesgos, cumplimiento normativo, transparencia y rendición de cuentas, en apego al marco regulatorio aplicable y a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Se detallan solo algunas responsabilidades a continuación:

ROL	RESPONSABILIDADES
Asamblea de Accionistas	<ul style="list-style-type: none">• Conocer y resolver los asuntos de su competencia conforme al marco legal y estatutario aplicable.• Nombrar a los miembros de la Junta Directiva.

ROL	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la sostenibilidad y adecuada gobernanza de la organización.
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar las políticas corporativas, reglamentos y disposiciones estratégicas de la organización. • Definir y supervisar el marco de Gobierno Corporativo, gestión integral de riesgos y control interno. • Velar por el cumplimiento regulatorio y la adecuada gestión institucional. • Supervisar el desempeño de la Alta Administración y de las funciones de control. • Promover una cultura organizacional basada en ética, transparencia y rendición de cuentas. • Aprobar aquellos procedimientos o documentos estratégicos que por regulación o criticidad institucional así lo requieran.
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las directrices y estrategias aprobadas por la Junta Directiva. • Coordinar la implementación del marco de Gobierno Corporativo y control interno. • Garantizar la asignación de recursos humanos, tecnológicos y operativos necesarios para la adecuada gestión institucional. • Velar por el cumplimiento de políticas, procedimientos y controles internos. • Aprobar procedimientos estratégicos cuando corresponda.
Comités y funciones de control	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar, asesorar y dar seguimiento a los asuntos bajo su competencia.

ROL	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir recomendaciones a la Junta Directiva y Alta Administración. • Verificar la adecuada implementación de políticas, controles y metodologías aplicables.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las disposiciones establecidas en las políticas, procedimientos y documentos vigentes. • Utilizar únicamente documentación oficial y vigente. • Reportar inconsistencias, desviaciones o necesidades de actualización documental. • Resguardar la confidencialidad y uso adecuado de la información institucional. • Participar en procesos de capacitación y actualización cuando sean requeridos.

6. JERARQUÍA DOCUMENTAL.

La jerarquía documental del gobierno corporativo corresponde al sistema estructurado y escalonado de normas, políticas, manuales, procedimientos y evidencias mediante el cual una entidad aseguradora traduce los principios regulatorios, estratégicos y de gestión de riesgos en mecanismos efectivos de dirección, control, supervisión y rendición de cuentas, asegurando trazabilidad, proporcionalidad, cumplimiento normativo y adecuada gestión integral de riesgos.

Nivel Jerárquico	¿Qué implica y qué debe contener?	¿Qué excluye?	¿Quién aprueba?
NIVEL 1. POLÍTICAS, REGLAMENTOS O DOCUMENTOS NORMATIVOS	Constituye el nivel más alto de la jerarquía documental. Incluye políticas, reglamentos y códigos que establecen principios, estructuras y lineamientos generales de gobernanza institucional.	No describe actividades paso a paso, tareas operativas ni instrucciones técnicas específicas.	Junta Directiva
NIVEL 2. MARCO O MODELO	Define estructuras, metodologías, componentes, criterios técnicos y estándares de gestión con alcance transversal o funcional.	No sustituye políticas, reglamentos ni procedimientos.	Gerencia o Dirección responsable
NIVEL 3. PROCEDIMIENTOS	Describe cómo se ejecuta un proceso específico, incluyendo actividades, responsables, entradas, salidas, evidencia y controles aplicables.	No redefine principios ni modifica el alcance de documentos de nivel superior.	Gerencia o responsable del proceso
NIVEL 4. INSTRUCTIVOS	Se derivan de procedimientos y detallan pasos concretos para ejecutar tareas específicas.	No sustituyen políticas, procedimientos ni modelos.	Responsable del área

NIVEL 5. GUÍAS	Proporcionan recomendaciones, buenas prácticas y orientación metodológica.	No constituyen documentos estructurales ni obligatorios por sí mismos.	Responsable del área
NIVEL 6. FORMULARIOS, REGISTROS Y FORMATOS	Capturan evidencia de ejecución y forman parte del sistema de control interno y retención documental.	No establecen lineamientos ni contienen marco normativo.	Responsable del área

7. CICLO DE VIDA DOCUMENTAL.

La gestión documental institucional se rige por un ciclo de vida estructurado que garantiza control, trazabilidad, actualización y consistencia normativa. Por tanto:

- Todo documento institucional deberá seguir los pasos que se plantean en el “procedimiento para la elaboración y control documental”.
- Todo documento debe tener el histórico de revisión.
- Los versionamientos deben identificarse claramente en el documento y el histórico de revisión.
- Los documentos deben contar con código de identificación único, versión vigente y fecha de actualización.
- Toda revisión o actualización documental deberá quedar registrada en el flujo de gestión documental vigente indicado en el “procedimiento para la elaboración y control documental”.
- Ningún documento podrá considerarse vigente si no cuenta con aprobación formal conforme al nivel que le corresponde.

8. CONTROL DE APROBACIÓN, REVISIÓN Y DE CAMBIOS HISTÓRICO.

Detalle histórico / Cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Versión
Se incorpora el ítem “Vía de Comunicación oficial Consejo de Administración”, en el cual se detalla el medio de comunicación oficial con la Junta Directiva.	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva / Alta Gerencia	13/06/2018	V.2
Se incorpora dentro de las responsabilidades de la presidencia ejecutiva el envío de un informe mensual a la junta directiva y las responsabilidades que eso implica.	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	13/06/2018	V.3
Se incluye dentro de la función Actuarial la aclaración de cómo se manejará el tema de estas funciones conservando la independencia y basándose en el principio de proporcionalidad de la compañía.	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	25/06/2018	V.4
Se cambia la frecuencia de las reuniones del comité de auditoría a cada 3 meses.	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	03/07/2018	V.5
Cambios en formato y fondo. Actualización de reglamentos de los comités. Se agrega la conformación de los comités técnicos en el código	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	02/02/2020	V.6
Revisión general del documento, cambio de formato, actualización políticas de conflicto de interés y adición de sistema de información gerencial.	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva Acta N.º 70	02/02/2023	V.7
Se realiza revisión del documento sin cambios.	Paula Prada Control Normativo		N/A	30/11/2024	N/A
Redefinición de objetivo, propósito, alcance, definiciones, base referencial y normativa, responsabilidades, jerarquía documental y ciclo de vida documental, Tabla de Contenido y numeración.	Olman Solano Control Normativo	Gabriel Boyd Secretario JD	Junta Directiva Acta N.º 96	28 Octubre 2025	V.8

Contenido

Código de Gobierno Corporativo	1
1. PROPÓSITO.	2
2. OBJETIVO.....	2
3. ALCANCE.....	3
4. BASE REFERENCIAL.....	3
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.	5
6. JERARQUÍA DOCUMENTAL.....	7
7. CICLO DE VIDA DOCUMENTAL.....	9
8. CONTROL DE APROBACIÓN, REVISIÓN Y DE CAMBIOS HISTÓRICO.	10
9. Términos y Definiciones.	14
10. Documentos Referenciados.	14
11. Integración de la Junta Directiva.	15
11.1. Estructura de Gobierno de MNK SEGUROS.	15
11.1.1. Descripción y Responsabilidades.....	15
11.1.1.3. Impedimentos para ejercer como miembro de la Junta Directiva.	16
11.1.1.4. Funciones del presidente de la Junta Directiva.	17
11.1.1.5. Funciones Generales de la Junta Directiva de MNK SEGUROS.	17
11.1.1.6. Frecuencia de las sesiones de la Juntas Directiva de MNK SEGUROS.....	21
12. Gerente General.	21
13. Gestor de Riesgo.	21
14. Función de Control Actuarial.	21
14.1. Responsabilidades de la función de Control Actuarial.	22
15. Cumplimiento Normativo.	22
15.1. Funciones:	23
16. Auditoría Interna.	23
17. Comités Técnicos.	25
18. Políticas de Gobierno Corporativo.	26

18.1. Políticas para la administración de los conflictos de interés e incompatibilidades.	26
18.1.1. Generales.....	26
18.1.2. Cumplimiento del marco normativo y técnico:	26
18.1.2.1. Regulaciones futuras entre subsidiarias y grupo financiero:	26
18.1.2.1.1. Políticas y procedimientos específicos para la administración de los posibles conflictos de interés:	26
18.1.3. Operaciones propias de la entidad.	26
18.1.3.1. Interés personal, consanguinidad, o afinidad en operaciones.	26
18.1.3.1.2. Relaciones y actos inconvenientes que comprometan o amenacen capacidad de actuación independiente.	27
18.1.4. Prohibiciones.....	27
18.1.4.1. Fondos para promoción política.	27
18.1.4.1.1. Del personal de MNK SEGUROS.	27
18.1.4.1.2. Contratación de personas relacionadas.....	27
18.1.4.1.3. Aviso previo de operaciones que puedan originar conflictos de intereses.	28
18.1.4.1.4. Igualdad de oportunidades ante el procedimiento para resolver el Conflicto de interés.	28
18.1.4.1.5. Requisitos del personal clave.	29
18.1.4.1.6. Incompatibilidades y prohibiciones por conflictos de interés.....	29
18.1.5. Sobre los planes de sucesión.....	29
18.1.6. Inducción y capacitación.....	29
18.1.7. Remuneración fija.....	30
18.1.8. Remuneración variable.....	30
18.1.9. Recepción de dádivas por los trabajadores.....	30
18.1.10. Seguimiento al comportamiento ético del personal:	30
18.1.11. Relacionadas con el mercado de valores.....	31
18.1.11.1. Abstención de compra de valores propios de la entidad por espacio de tres meses. 31	
18.1.11.2. Informar sobre adquisición de participación significativa:	31
18.1.11.3. Deber de Comunicación a la Superintendencia General de Valores: ..	31

18.2.	Políticas sobre la relación con Clientes.	32
18.3.	Políticas sobre la relación con Proveedores.....	34
18.4.	Políticas sobre la relación con Auditores Externos.....	35
18.5.	Políticas sobre el trato con Accionistas, Asociados o similares.	36
18.6.	Administración del conflicto de interés ante negocios.	37
18.7.	Políticas de revelación y acceso a la información:	38
18.8.	Política de Administración de Riesgos:	40
18.9.	Política de Cumplimiento:	40
18.10.	Política de responsabilidad social.....	41
18.11.	Vinculación grupos de interés.....	42
18.12.	Política de Activos y Pasivos:	42
18.13.	Política de Revelaciones Mínimas.	43
18.14.	Evaluación de la Junta Directiva y Comités.	43
18.15.	Sistema de información Gerencial y Medios de Información en MNK SEGUROS:	43
18.16.	Revisión y Actualización.....	44

9. Términos y Definiciones.

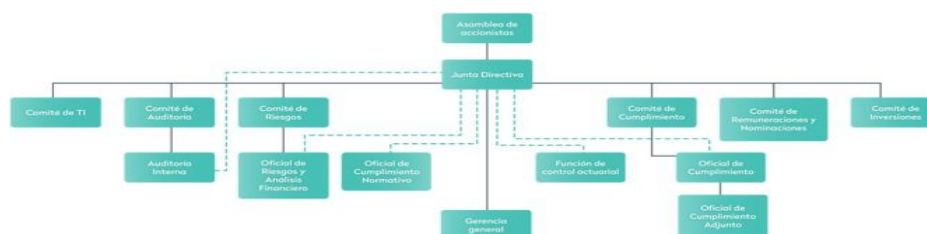
- a) **Código de Gobierno Corporativo:** Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los accionistas o asociados, El Consejo de Administración, ejecutivos, sus comités de apoyo, las unidades de control, la gerencia y las auditorías interna y externa y las relaciones con los entes externos, a saber, clientes, proveedores, etc.
- b) **Junta Directiva:** Consejo de Administración de MNK SEGUROS
- c) **Responsabilidad Social:** En el marco de la Responsabilidad Social, el concepto de filantropía no se reduce a donar dinero o bienes materiales; es también donar servicios, experiencia y tiempo, entre otros.
- d) **Terceros:** Personas físicas ó jurídicas externas a MNK SEGUROS pero que tienen interés en sus actividades.

10. Documentos Referenciados.

- a) Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento sobre gobierno corporativo.
- b) SGC-GGO-CUM-P34 Política de Sanas Prácticas de Gobierno Corporativo.
- c) Reglamento Interno de Junta Directiva.
- d) Reglamentos de comités internos de MNK SEGUROS.

11. Integración de la Junta Directiva.

11.1. Estructura de Gobierno de MNK SEGUROS.



11.1.1. Descripción y Responsabilidades.

La Junta Directiva de MNK SEGUROS estará constituida por ocho miembros: presidente, vicepresidente, secretario, Tesorero, director independiente I y director independiente II, Director III y un Fiscal. Para que la Junta Directiva funcione legalmente, deberá cumplirse lo establecido en el Reglamento Interno de Junta Directiva, dentro de los cuales deberá contar con el voto preceptivo del presidente o vicepresidente, con tesorero o secretario.

La representación judicial y extrajudicial de la sociedad corresponderá al presidente y vicepresidente de la Junta Directiva, con las atribuciones de un apoderado generalísimo sin límite de suma pudiendo actuar conjunta o separadamente conforme al artículo mil doscientos cincuenta y tres del Código Civil.

El secretario y el Tesorero tendrán facultades de apoderados generalísimos sin limitación de suma actuando juntamente con el presidente o el vicepresidente, conforme con el artículo mil doscientos cincuenta y tres del Código Civil. Se confiere expresamente a la Junta Directiva las facultades que confiere el artículo ciento ochenta y siete del Código de Comercio con la normativa que rige para cada una de ellas.

11.1.1.2. Requisitos de los Miembros de la Junta Directiva.

Los miembros externos de la Junta Directiva deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser de reconocida honorabilidad, capacidad y preparación académica demostrables en alguno de los siguientes campos: Derecho, Finanzas, Banca,

Seguros y Administración de Negocios, con una experiencia mínima de cinco años.

- b) Al menos seis de los miembros de la Junta Directiva no podrán ser accionistas de la entidad, ni parientes de los accionistas de la sociedad, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, ni podrán fungir como director, gerente o empleado de entidades reaseguradoras, intermediarias de seguros o cualquier otra entidad financiera que no forme parte del mismo grupo financiero de esta compañía.

11.1.1.3. Impedimentos para ejercer como miembro de la Junta Directiva.

No podrán ser miembros de la Junta Directiva de MNK SEGUROS:

Quienes desarrollen personalmente actividades asociadas, directa o indirectamente, con la actividad aseguradora, que puedan generar conflictos de interés o perjuicios a la compañía.

- a) Las personas contra quienes, en los últimos cinco años, haya recaído sentencia judicial penal condenatoria firme por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los títulos VII, VIII y XVI del libro II del Código Penal, respectivamente.
- b) Las personas que se encuentren cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos citados en el inciso anterior.
- c) Las personas con participación accionaria mayor al 2% en otro intermediario de seguros o en un grupo financiero que cuente con una sociedad que intermedie en el mercado de seguros.
- d) Personas que sean representantes, apoderados, empleadas o asesoras de otro intermediario de seguros, o mantengan una relación de matrimonio, unión de hecho, o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta tercer grado inclusive, con los miembros la Junta Directiva de Administración de MNK SEGUROS, del Gerente o del Auditor.

- e) Los miembros y empleados de los Supremos Poderes, con excepción de quienes desempeñaren cargo temporal no remunerado.
- f) Los directores, gerentes, personeros o empleados de cualquier otra empresa de naturaleza similar ajena a MNK SEGUROS.

A los puntos anteriores, deben adicionarse las incompatibilidades y prohibiciones que se han establecido en las Políticas para prevenir conflictos de interés y Política de Idoneidad de Junta Directiva que ha establecido la empresa a nivel interno y las que se han establecido por los reguladores de la aseguradora.

11.1.1.4. Funciones del presidente de la Junta Directiva.

- a) Velar porque las decisiones de la Junta Directiva sean tomadas sobre una base de información oportuna, sólida y correcta.
- b) Promover y motivar la discusión crítica y asegurar que los criterios disidentes se puedan expresar y discutir libremente en el proceso de toma de decisiones.
- c) No actuar como presidente en los comités que constituya la Junta Directiva con el fin de mantener el balance y el cumplimiento de las labores de esas instancias.
- d) Dedicar el tiempo que la entidad demande para el cumplimiento de sus funciones.

11.1.1.5. Funciones Generales de la Junta Directiva de MNK SEGUROS.

- a) Impulsar el compromiso ético de MNK SEGUROS en toda la Organización y entre todos los directivos, empleados y agentes, así como en relación con los clientes, proveedores, personal subcontratado y demás personas físicas y jurídicas relacionadas con MNK SEGUROS.

- b)** Aprobar el plan estratégico o de negocio y determinar los objetivos económicos, planes y presupuestos de MNK SEGUROS, así como la política de inversiones y financiación y la definición de la estructura de la sociedad.
- c)** Supervisar la gerencia superior de la entidad y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación; Asegurar la creación de valor en el largo plazo para los accionistas, la empresa, los empleados, los clientes y para la sociedad en su conjunto, así como la solvencia, el liderazgo, la imagen de marca, la innovación, la competitividad, el crecimiento y la rentabilidad de MNK SEGUROS.
- d)** Definir y Aprobar la política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control, incluidos los riesgos asociados a la comercialización de productos y transparencia con los clientes, así como el cumplimiento de las normas de ética profesional y de conducta del mercado de seguros y las relativas a la información privilegiada y relevante.
- e)** Nombrar a los miembros del Comité de Auditoría y demás comités de apoyo, cuando corresponda, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados a dichos comités;
- f)** Analizar y dar seguimiento los informes que les remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías interna y externa y tomar las decisiones que se consideren procedente;
- g)** Designar a los auditores internos, en los casos en que aplique, de acuerdo con lo dispuesto en las leyes, reglamentos aplicables y normativas propias de la empresa. Asimismo, designar anualmente la firma auditora externa o el profesional independiente, de conformidad con la propuesta previamente emitida por el Comité de Auditoría;
- h)** Conocer el plan anual de trabajo de la auditoría interna u órgano de control que aplique y solicitar la incorporación de los estudios que se consideren necesarios;
- i)** Aprobar el plan de continuidad de operaciones y dar seguimiento a su correcto

mantenimiento en el tiempo dando seguimiento a la implementación de este;

- j)** Solicitar a la Auditoría Interna u órgano de control que aplique, los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores;
- k)** Dar seguimiento a los informes de la auditoría interna u órgano de control que aplique, relacionados con la atención por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización;
- l)** Aprobar las políticas establecidas o requeridas por la normativa aplicable a la empresa, dentro de ellas las necesarias para procurar la confiabilidad de la información financiera y un adecuado ambiente de control interno de la entidad supervisada, así como las políticas de comités de apoyo;
- m)** Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos aplicables a las entidades supervisadas de conformidad con los reglamentos promulgados por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero;
- n)** Conocer las evaluaciones de las prácticas de gobierno corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado;
- o)** Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de gobierno corporativo;
- p)** Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores, sobre situaciones, eventos, o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a la entidad;
- q)** Velar por el cumplimiento de las normas por parte de la entidad supervisada y por la gestión de los riesgos de ésta.
- r)** Conocer los estados financieros trimestrales intermedios y aprobar los estados

financieros auditados.

- s)** Designar al secretario de Actas.
- t)** Autorizar o ratificar las inversiones, adquisiciones y enajenaciones de activos o derechos y los acuerdos de asociación, colaboración o distribución, o las operaciones de todo tipo que resulten significativas para la Sociedad, considerando como tales las operaciones que excedan de la cantidad que establezca la Junta Directiva para MNK SEGUROS, o cuando, cualquiera que sea su cuantía, tengan carácter estratégico para la Sociedad, a juicio del Consejo, del Presidente, o del Vicepresidente.
- u)** Formular e informar sobre ofertas públicas de adquisición y venta de acciones.
- v)** Controlar la aplicación de las políticas de información y comunicación con los accionistas, inversionistas institucionales, autoridades de supervisión y control, mercados, medios de comunicación y opinión pública, así como con los empleados, y garantizar la fiabilidad de la información facilitada.
- w)** Aprobar los demás informes preceptivos que sean competencia de la Junta Directiva.
- x)** Aprobar las operaciones vinculadas de la Sociedad con Directivos, con accionistas significativos o representados en el Consejo o con personas a ellos vinculadas, en los términos establecidos en este Reglamento y a propuesta de la Comisión de Auditoría.
- y)** Otorgar, modificar y revocar toda clase de poderes, sin perjuicio de la sustitución de facultades.
- z)** Ejercer las demás competencias que corresponden a la Junta Directiva conforme a las recomendaciones sobre buen gobierno corporativo vigentes en Costa Rica asumidas por la Sociedad.
- aa)** Evaluar si existen sistemas eficaces para facilitar el intercambio de información entre las distintas áreas, para gestionar los riesgos de la entidad, así como los

riesgos en su conjunto y para garantizar un control eficaz del Riesgo.

11.1.1.6. Frecuencia de las sesiones de la Juntas Directiva de MNK SEGUROS.

La Junta Directiva sesionará ordinariamente de manera trimestral y extraordinariamente cuando sean necesario, en el domicilio de la sociedad o en cualquier otro lugar dentro o fuera de la República de Costa Rica que se designe para tal efecto, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Junta Directiva.

12. Gerente General.

El Gerente General de la empresa deberá desempeñar sus funciones acordes con los lineamientos del presente Código y conforme a las disposiciones conexas vigentes. Además, deberá establecer e implementar los controles internos y tomar las decisiones para que en la empresa a su cargo se acate lo dispuesto en este Código.

Tendrá responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, con el propósito de verificar la razonabilidad de la información financiera y el sistema de control interno. Deberá presentar a la junta los principales indicadores de desempeño de la compañía, cumplimiento de presupuesto y plan estratégico aprobado por la Junta Directiva, así como cualquier otro hecho relevante para la organización, tal como se indica en el documento: SGC-GGO-CUM-P34 Política de Sanas Prácticas de Gobierno Corporativo

13. Gestor de Riesgo.

La unidad o función de gestión de riesgos es responsable de identificar, evaluar, medir, informar y dar seguimiento sobre los riesgos de la entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros. Los requisitos y funciones del puesto están incorporados en el documento **SGC-GGO-RIS-M01 Manual de Riesgo**.

14. Función de Control Actuarial.

La Entidad debe contar con una unidad o función de control actuarial eficaz y con un grado de independencia suficiente de las líneas de negocio o actividades sustantivas. Debe ser desempeñada por personas con conocimientos suficientes de matemática actuarial y financiera y deben acreditar experiencia y pericia en relación con las normas profesionales

aplicables. La función de control actuarial debe realizar evaluaciones actuariales razonables y proveer, a los órganos responsables de la toma de decisiones, una opinión sobre el nivel apropiado de las provisiones técnicas y demás temas actuariales relevantes para la Entidad. En el ejercicio de esta función deben observarse las mejores prácticas internacionales en este sentido MNK SEGUROS cuenta con un área Actuarial la cual entre sus funciones deberá manejar las siguientes.

14.1. Responsabilidades de la función de Control Actuarial.

- a) Evaluación de riesgos técnicos de seguros.
- b) Evaluación de la posición de solvencia actual y futura, así como de provisiones técnicas, en condiciones normales y de estrés.
- c) Evaluación de la suficiencia y calidad de los datos y de las metodologías utilizadas para el cálculo de las provisiones técnicas.
- d) Asesoría y evaluación de las políticas de suscripción.
- e) Evaluación del desarrollo y diseño de productos y de los mecanismos de reaseguro u otros sistemas de transferencia de riesgos.
- f) Revelar, administrar y gestionar los conflictos de interés que puedan surgir dentro de la prestación de sus servicios de conformidad con lo indicado por este Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética.
- g) Resguardar la Confidencialidad de la información a la que tenga acceso de conformidad con lo indicado por Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética.
- h) Las demás que le asigne el Órgano de Dirección.

15. Cumplimiento Normativo.

El Órgano de Dirección debe establecer una unidad o función de cumplimiento, llamada también Contraloría Normativa, responsable de promover y vigilar que la entidad opere

con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.

La unidad o función de cumplimiento debe tener autoridad, independencia de la Alta Gerencia, recursos y brindar reportes directamente al Órgano de Dirección.

15.1. Funciones:

- a) Asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad o a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
- b) Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal, y proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.
- c) Proporcionar informes por separado al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de la entidad en las áreas antes mencionadas y sobre cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.
- d) Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor.

16. Auditoría Interna.

MNK SEGUROS contará con un órgano de Auditoría Interna, encargado de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la organización.

La Auditoría Interna deberá desarrollar al menos, las siguientes funciones:

- a) Desarrollar y ejecutar un plan anual de trabajo con base en los objetivos y riesgos de la entidad y de acuerdo con las políticas implementadas por la Junta Directiva.

- b)** Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoría interna.
- c)** Informar periódicamente a la Junta Directiva sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría.
- d)** Informar a la Junta Directiva sobre el estado de los hallazgos comunicados a la administración.
- e)** Refrendar la información financiera trimestral que la entidad supervisada remita al órgano supervisor correspondiente.
- f)** Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran las transacciones relevantes de la entidad, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.
- g)** Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a la entidad.
- h)** Mantener a disposición del órgano supervisor correspondiente, los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.
- i)** Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos, los riesgos de crédito, legal, liquidez, mercado, operativo y reputación.
- j)** Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.
- k)** La evaluación de forma independiente de la eficacia y eficiencia del sistema de control interno, la gestión de riesgos y los sistemas y procesos de Gobierno Corporativo.

- l) La verificación de que el personal de auditoría tenga la experiencia, competencias, cualidades personales y recursos acordes con las actividades y riesgos de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros.
- m) Asegurarse que los informes de auditoría interna se proporcionen al Órgano de Dirección directamente y que los auditores internos tengan acceso directo al Órgano de Dirección.
- n) La exigencia de la corrección oportuna y eficaz de los aspectos detectados en su revisión.
- o) La exigencia de una evaluación periódica del Marco de gobierno de riesgo.

17. Comités Técnicos.

Para lograr la eficiencia y una mayor profundidad en el análisis de los temas de su competencia, el Órgano de Dirección debe establecer comités técnicos, en concordancia con la responsabilidad relativa a los comités establecida en el Reglamento de Gobierno Corporativo ACUERDO CONASSIF 4-16.

Los comités deben contar con una normativa, que regule su funcionamiento, integración, el alcance de sus funciones, y los procedimientos de trabajo, esto incluye la forma en que informará al Órgano de Dirección. Los comités deben llevar actas en las cuales consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones.

18. Políticas de Gobierno Corporativo.

18.1. Políticas para la administración de los conflictos de interés e incompatibilidades.

18.1.1. Generales.

18.1.2. Cumplimiento del marco normativo y técnico:

18.1.2.1. Regulaciones futuras entre subsidiarias y grupo financiero:

18.1.2.1.1. Políticas y procedimientos específicos para la administración de los posibles conflictos de interés:

MNK SEGUROS y sus Sucursales deberán disponer políticas específicas e individuales para la adecuada administración de los conflictos de interés, y deben especificar los procedimientos que habrán de seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar las situaciones de conflicto de interés que se identifiquen.

18.1.3. Operaciones propias de la entidad.

18.1.3.1. Interés personal, consanguinidad, o afinidad en operaciones.

Previamente al nombramiento de algún comité interno de MNK SEGUROS de algún pretendiente que sea socio o pariente hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad inclusive de algún miembro de la Junta Directiva, se deben analizar los posibles conflictos de interés, así como determinar las acciones para gestionarlo.

18.1.3.1.2. Relaciones y actos inconvenientes que comprometan o amenacen capacidad de actuación independiente.

Todos los trabajadores, los miembros de Junta Directiva, los funcionarios de hecho, los apoderados, los gerentes, los representantes legales y cualquier persona o entidad que ocupe los cargos establecidos por este Código de Gobierno Corporativo deberán evitar toda clase de relaciones y actos inconvenientes no relacionados con su trabajo, con personas que puedan influir, comprometer o amenazar la capacidad real o potencial de la entidad para actuar con independencia. Tampoco deberán utilizar su cargo oficial con propósitos privados y deberán evitar relaciones y actos que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas razonables acerca de su objetividad e independencia.

18.1.4. Prohibiciones.

18.1.4.1. Fondos para promoción política.

Así también, no deberán utilizar recursos o fondos de la empresa para la promoción de partidos políticos por medios tales como campañas publicitarias, tarjetas, anuncios, espacios pagados en medios de comunicación, ni tampoco para la compra de obsequios, atenciones o invitaciones, para beneficio de personas o grupos específicos, con excepción de los gastos de representación debidamente autorizados para la atención de negocios de interés de la empresa.

18.1.4.1.1. Del personal de MNK SEGUROS.

18.1.4.1.2. Contratación de personas relacionadas.

La contratación de empleados en la compañía, con los que los miembros de la Junta Directiva, Gerente General mantengan relaciones de consanguinidad o afinidad hasta tercer grado, contractuales o económicas, se justificará sólo cuando medien razones técnicas reconocidas, las cuales deberán ser de conocimiento de la Junta Directiva para su aprobación por mayoría simple.

18.1.4.1.3. Aviso previo de operaciones que puedan originar conflictos de intereses.

Además, con el objeto de controlar y resolver los posibles conflictos de intereses, todos los trabajadores de MNK SEGUROS y sus subsidiarias deberán poner en conocimiento de las Gerencias, o de la Junta Directiva según sea el caso, previo a la realización de la operación o conclusión del negocio que se trate, aquellas situaciones que potencialmente y en cada circunstancia concreta puedan suponer la aparición de conflictos de Intereses susceptibles de comprometer su actuación imparcial.

18.1.4.1.4. Igualdad de oportunidades ante el procedimiento para resolver el Conflicto de interés.

MNK SEGUROS velará porque la conducta y proceder de los trabajadores, directivos de la empresa, los representantes legales y cualquier persona o entidad que ocupe los cargos establecidos por este Código de Gobierno Corporativo, sea diligente y transparente, a favor de los intereses de los clientes y la integridad de la empresa. La prioridad siempre será el interés del cliente, siempre y cuando la Empresa y sus Subsidiarias no se vean afectadas en forma sensible por las reclamaciones de estos, aplicando siempre la eficiencia y eficacia en todo procedimiento a fin de solventar en un tiempo mínimo o prudencial el conflicto. Todo servicio o trámite estará sujeto al principio de igualdad de condiciones. No existirán privilegios para las partes en conflicto, además, las gestiones administrativas tendientes a buscar soluciones al conflicto se realizarán de manera ordenada, con el respaldo de la prueba documental, en este sentido, se mantendrá un expediente completo donde se deje constancia de la situación que generó el conflicto y la solución para solventarlo.

18.1.4.1.5. Requisitos del personal clave.

En cuanto a los requisitos de certificación, conocimientos o experiencia en la selección, reclutamiento y nombramiento del personal de gerencias, ejecutivos, miembros de comité de apoyo, auditor interno y demás funcionarios de MNK SEGUROS, la empresa se regirá por los principios de igualdad de oportunidades, libre concurso y transparencia.

18.1.4.1.6. Incompatibilidades y prohibiciones por conflictos de interés.

En lo referente a las incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de interés, los miembros de la Junta Directiva, gerentes, auditor interno y demás trabajadores de MNK SEGUROS no deberán efectuar o patrocinar para terceros, directa o indirectamente, trámites, nombramientos o gestiones administrativas que se encuentren, o no, relacionados con su cargo, salvo lo que está dentro de los cauces normales de la prestación de esos servicios o actividades.

18.1.5. Sobre los planes de sucesión.

Al menos para gerentes y ejecutivos, MNK SEGUROS. velará por la correcta distribución del conocimiento entre los colaboradores de la empresa, minimizando el riesgo por pérdidas valiosas de conocimientos, altas curvas de aprendizaje y efectuando un correcto establecimiento de cuadros de sucesión dentro de su personal. La aseguradora mantendrá Políticas de sucesión para la Junta Directiva, funciones de control y Alta Gerencia.

18.1.6. Inducción y capacitación.

MNK SEGUROS, promoverá el desarrollo de procesos de inducción adecuados, para nuevos directivos y para los funcionarios de primer ingreso donde se contemple la información básica de la empresa, misión, visión y principios que rigen su accionar, así como cualquier información relevante de acuerdo con la normativa y las pautas administrativas que competen a la empresa. Se generarán planes de capacitación, los

cuales responderán a las necesidades específicas de la empresa y al presupuesto establecido para esos fines, como forma de mejoramiento del desempeño, para lo cual se garantizarán los procesos de retroalimentación y seguimiento respectivos.

18.1.7. Remuneración fija.

En lo referente a lineamientos sobre componentes de remuneración fijos, MNK SEGUROS velará por que la remuneración sea competitiva en el mercado salarial, acorde con los niveles de responsabilidad asignados.

18.1.8. Remuneración variable.

En cuanto a los lineamientos sobre componentes de remuneración variables y su relación con el desempeño de la persona o de la entidad, MNK SEGUROS, promoverá la creación de un sistema de compensación variable para aquellos puestos que así lo ameriten, los cuales estarán sujetos a una o varias de las siguientes variables: ventas, indicadores de desempeño, productividad y resultados generales de la empresa.

18.1.9. Recepción de dádivas por los trabajadores.

Ningún funcionario de MNK SEGUROS, podrá recibir directa o indirectamente remuneraciones, dádivas, regalos, comisiones, donaciones, favores, propinas, gratificaciones o beneficios, por parte de ningún cliente ni proveedor, pues para eso recibe una remuneración, salvo que se trate de atenciones de cortesía de valor simbólico, tal como se establece en el código de ética interno.

18.1.10. Seguimiento al comportamiento ético del personal:

MNK SEGUROS velará por dar fiel cumplimiento a lo establecido en el Código de Ética de la entidad y por establecer todas las disposiciones necesarias para asegurar un comportamiento ético del personal, proveyendo de los mecanismos que aseguren la revisión y actualización de las disposiciones establecidas en ese Código y las que se crean a nivel interno.

18.1.11.Relacionadas con el mercado de valores.

18.1.11.1. Abstención de compra de valores propios de la entidad por espacio de tres meses.

De conformidad con la Ley Reguladora del Mercado de Valores, los miembros de la Junta Directiva, fiscales, gerentes, auditores internos o externos, secretarios de órganos colegiados y asesores externos de sociedades inscritas en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, deberán abstenerse de realizar, directamente o por interpósita persona, la adquisición de valores de cualquier clase emitidos por la sociedad con la cual se encuentran relacionados en virtud de su cargo o su vínculo, durante un plazo de tres meses contado a partir de la última enajenación que hayan realizado respecto de cualquier clase de valores emitidos por la sociedad. Igual abstención deberá observarse para la enajenación y posterior adquisición realizada de cualquier clase de valores emitidos por la sociedad.

18.1.11.2. Informar sobre adquisición de participación significativa:

La persona que directamente o a través de otro, adquiera acciones u otros valores que directa o indirectamente, puedan dar derecho a la suscripción o adquisición de acciones de una sociedad inscrita en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, y como resultado controle el diez por ciento o más del total del capital suscrito, deberá informar a la sociedad afectada, a las bolsas donde se negocian las acciones y a la Superintendencia General de Valores.

18.1.11.3. Deber de Comunicación a la Superintendencia General de Valores:

Toda persona que integre la Junta Directiva incluyendo el Fiscal, que ocupe algún puesto gerencial en una sociedad inscrita en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, está obligada a informar a la sociedad inscrita, a las bolsas donde se negocian las acciones y a la Superintendencia sobre todas las operaciones que realice con sus participaciones accionarias a título personal o a título de sociedades controladas.

18.2. Políticas sobre la relación con Clientes.

MNK SEGUROS tiene como eje central de toda su actividad, gestión y fines comerciales, la búsqueda constante de la satisfacción de las necesidades e interés de sus clientes actuales y potenciales. Ese eje determinará del marco normativo, gestión y organización comercial de la empresa.

- a) Igual trato en el acceso a la información:** En cuanto a la igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para que adopten sus decisiones, MNK SEGUROS se caracterizará por una atención de excelencia a sus clientes, basada en brindar información oportuna, precisa, necesaria y suficiente para que comprendan las prestaciones pactadas, la oferta de productos o servicios, sus precios o primas, los términos de los contratos de los servicios que ofrezca. Propiciará que los clientes puedan tomar mejor las decisiones, en cuanto a los servicios y/o productos que desean contratar con la empresa. Existirá en la empresa un compromiso, de brindar el mejor servicio(s) y/o producto(s) a sus clientes y de cobrar tarifas competitivas y de revelar a sus clientes de manera oportuna las tarifas y cualquier cargo adicional por los servicio(s) o producto(s) que estos han contratado.
- b) Promoción y preservación del interés legítimo:** En lo referente a los lineamientos para la gestión, cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible conflicto de interés con el cliente, los miembros de la Junta Directiva, jefes y demás trabajadores de la empresa, deben tener un interés primordial en la promoción y preservación del interés legítimo de los clientes sin distinción. Si por motivo de relaciones comerciales con parientes hasta un tercer grado de consanguinidad o afinidad, se pudiera estar ante un conflicto de interés, deberán advertirlo a la instancia respectiva y abstenerse de participar en el proceso de toma de decisiones para el caso respectivo. En cuanto a relaciones comerciales con otras empresas con intereses comunes o propiedad de alguno de sus accionistas, no podrán realizar operaciones entre sí en condiciones diferentes a las aplicadas en las operaciones del giro normal con terceros independientes. Todas las relaciones comerciales que sostenga la empresa con sus directores, administradores, funcionarios y sus parientes por consanguinidad o afinidad, hasta un tercer grado, deberán hacerse dentro de los parámetros técnicos del negocio y de la

transparencia y objetividad en los trámites, concentrándose en el interés intrínseco del asunto a resolver y no en los beneficios que pueda obtener para él, sus amigos o parientes por consanguinidad o afinidad.

- c) Suministro de información correcta y oportuna:** A cada cliente, se le brindará en forma oportuna toda la información necesaria de sus expedientes, documentos, transacciones, incidencias, etc., necesarios para que controlen la relación comercial y para que tomen las decisiones que consideren pertinentes o para que ejerzan los derechos o reclamos que contractual y legalmente deseen incoar. Esta información será entregada en el tanto no entre en conflicto con las disposiciones que se han establecido contractual y legalmente.
- d) Confidencialidad de la información de los clientes:** MNK SEGUROS cuenta con su principal valor “la confianza del cliente”, por tal motivo, respetará y administrará responsablemente la información que en virtud de esa confianza y de la máxima buena fe, le brinden sus clientes. La información de los clientes podrá ser utilizada internamente a efecto de atender el objetivo estratégico corporativo, de ofrecer a los clientes un servicio integral de inversión y protección ofreciendo productos vinculados, o bien, en promoción conjunta con las diferentes opciones de seguros para lo cual se procurará el uso intensivo de bases de datos, segmentación e integración como parte de la estrategia desarrollada de forma corporativa. Con ello también respetará la confidencialidad de la información y documentos privados establecida como garantía constitucional (Art. 24 Constitución Política de Costa Rica) Dichos datos, documentos o informaciones solamente podrán ser revelados en la oportunidad, forma y procedencia que determinen las leyes o los Tribunales de Justicia.
- e) Reclamos y consultas del cliente:** MNK SEGUROS mantendrá un sistema institucional de normas y órganos que se especializarán en la atención oportuna de las observaciones, dudas y quejas de sus clientes, con el objeto de que obtengan sin dilación las explicaciones o rectificaciones necesarias.
- f) Regulaciones sobre la atención de clientes:** En materia de cumplimiento de los lineamientos, disposiciones o directrices establecidas por los entes

reguladores para la atención de clientes, MNK SEGUROS se compromete a establecerlos a lo interno de su organización.

- g) Legitimación de capitales y normas conexas:** Los funcionarios de MNK SEGUROS, están obligados a procurar para cada uno de sus clientes el cumplimiento de las medidas tendientes a la prevención y detección de actividades tipificadas en la Ley No.8204, “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas y financiamiento del terrorismo”, su reglamento, normativas vigentes, futuras reformas y demás leyes relacionadas.

18.3. Políticas sobre la relación con Proveedores.

MNK SEGUROS respetará en todas las contrataciones que realice a nivel grupal, las necesidades de sus oficinas centrales y subsidiarias, los productos y servicios que se ofrecen y las condiciones del mercado.

- a) Criterios y condiciones generales de contratación:** En cuanto a los criterios y condiciones generales de contratación, la empresa regulará toda compra, venta y arrendamiento de bienes y servicios por los correspondientes Reglamentos Internos que se establecerán y las demás disposiciones que resulten aplicables.
- b) Confidencialidad de la información:** Los empleados, directores, gerentes y personal clave de MNK SEGUROS, tendrán como uno de sus deberes, salvaguardar la confidencialidad de la información relacionada con sus proveedores, que en ejercicio de su cargo o posición lleguen a conocer, considerando cumplir la normativa establecida en cuanto a este tema en el Código de Ética, el Manual de Cumplimiento en lo referente a Políticas Conozca a su Proveedor y la regulación específica de la empresa. Así también solo se proporcionará información cuando exista requerimiento expreso fundado y motivado de las autoridades judiciales o de las Superintendencias que regulan las actividades de la empresa. Tampoco podrán utilizar información confidencial para obtener un beneficio propio o favorecer a un tercero, ni para efectuar actos o negocios que pongan en peligro la estabilidad de la empresa.

- c) Negocios en los que pueda existir conflicto de interés:** Ante la presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés con la entidad o con los productos que administra, los miembros de la Junta Directiva, gerentes, y demás trabajadores de la empresa, mantendrán la objetividad técnica en su decisión de compra o venta de servicios. De igual manera las personas antes citadas, tampoco participarán directa o indirectamente en transacciones financieras, aprovechándose de información confidencial de la cual tengan conocimiento en razón de su cargo, de forma tal que ello les confiera una situación de privilegio de cualquier carácter, para sí, o para terceros, directa o indirectamente. Asimismo, no deberán dirigir, administrar, patrocinar, representar o prestar servicios remunerados o no, a personas que gestionen o exploten concesiones o privilegios de la administración o que fueren sus proveedores o contratistas.

18.4. Políticas sobre la relación con Auditores Externos.

Las relaciones de MNK SEGUROS con los Auditores Externos se encauzarán a través del Comité de Auditoría, responsable de proponer a las Juntas Directivas la designación de la firma auditora, con base en las siguientes políticas:

- a)** El Auditor Externo o firma de Auditoría Externa debe asumir la responsabilidad de las auditorías realizadas en la empresa.
- b)** El Auditor Externo o firma de Auditoría Externa, así como el equipo de trabajo, deben cumplir con todos los requisitos de idoneidad y experiencia establecidos en la normativa vigente de los entes supervisores correspondientes.
- c)** El Auditor Externo o firma de Auditoría Externa debe demostrar su independencia de conformidad con la normativa vigente de los entes supervisores correspondientes y aquellas que regulan su ejercicio profesional.
- d)** No se contratará a aquellas firmas de auditoría que perciban o vayan a percibir anualmente de MNK SEGUROS honorarios cuya cuantía por todos los conceptos sea superior al 25 % de sus ingresos totales anuales, en

concordancia con el artículo 9 del Reglamento de Auditores Externos.

- e) MNK SEGUROS procurará que cada cinco años se dé una rotación del profesional o firma que audita a MNK SEGUROS, o al menos que el profesional o la firma auditora roten el 50% de su personal original durante su estancia en MNK SEGUROS para la siguiente postulación.
- f) El Auditor Externo o firma de Auditoría Externa debe comprometerse a ejercer los servicios profesionales, con el más absoluto apego a la ética profesional y demás regulaciones aplicables, salvaguardando los principios, intereses y objetivos de la seguridad social. Además, guardará la más absoluta confidencialidad sobre la información que llegare a manejar.

18.5. Políticas sobre el trato con Accionistas, Asociados o similares.

- a) **Acceso y confidencialidad de la información:** MNK SEGUROS respetará la confidencialidad de las informaciones y documentos privados establecida como garantía constitucional. Estos datos, documentos o informaciones solamente podrán ser revelados en la oportunidad, forma y procedencia que determinen las leyes.
- b) **Administración de conflictos de interés:** En cuanto a transacciones que afecten a la entidad, la empresa velará porque la conducta y proceder de los accionistas y miembros de junta directiva, sea diligente y transparente, a favor de los intereses de los clientes y la integridad de la empresa. Todo servicio o trámite estará sujeto al principio de igualdad de condiciones. No existirán privilegios para las partes en conflicto, además, las gestiones administrativas tendientes a buscar soluciones al conflicto se realizarán de manera ordenada, con el respaldo de la prueba documental, en este sentido, se mantendrá un expediente completo donde se deje constancia de la situación que generó el conflicto y la solución para solventarlo.
- c) **Coordinación y ejecución de políticas:** MNK SEGUROS promoverán una cultura corporativa, a través de la coordinación y ejecución de políticas, con los recursos humanos y financieros con que cuentan. En cuanto al cobro de los servicios o productos que constituyan la actividad

ordinaria de los entes se llevará a cabo de conformidad con el sistema de costeo propio de cada entidad. Todas aquellas transacciones que realicen las empresas conformantes de MNK SEGUROS se deben realizar a precios acordes con la situación del mercado. Las transacciones deben originarse ante las necesidades individuales de las partes, procurando una labor coordinada entre éstas o sus áreas de negocio promoviendo que no se hagan en detrimento de la transparencia, la adecuada formación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes, aplicando criterios o metodologías para pactar los precios de los servicios que se suministren o precios de las transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes que tendría en cuenta una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia.

- d) Confidencialidad de la información:** Para garantizar la confidencialidad de la información, la empresa se compromete a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre toda la información a la que tenga acceso, implicando, por tanto, la implementación de las medidas de prevención necesarias que impidan a los funcionarios realizar un uso indebido de la información.

Los funcionarios y Directivos de MNK SEGUROS tendrán como uno de sus deberes, salvaguardar la confidencialidad de la información que en ejercicio de su cargo o posición lleguen a conocer, para lo cual deberán cumplir la normativa establecida en cuanto a este tema en el Código de Ética de la empresa. Proporcionarán información únicamente cuando exista requerimiento expreso fundado y motivado de las autoridades judiciales o la Superintendencia que regule las actividades de la empresa.

No utilizaran información confidencial para obtener un beneficio propio o favorecer a un tercero y no efectuar actos o negocios que pongan en peligro la estabilidad de la compañía.

18.6. Administración del conflicto de interés ante negocios.

En lo referente a los lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que pueden representar un posible conflicto de interés entre las áreas de negocio

de la entidad, o empresa que en el futuro puedan establecer un grupo financiero, o de los productos que administra, MNK SEGUROS velará porque la conducta y proceder de los trabajadores y directivos de MNK SEGUROS y sus Subsidiarias sea diligente y transparente, a favor del interés de los clientes y la integridad del Grupo. La prioridad siempre será el interés del cliente, siempre y cuando la Empresa y sus Subsidiarias no se vean afectadas en forma sensible por las reclamaciones de estos, aplicando siempre la eficiencia y eficacia en todo procedimiento a fin de solventar en un tiempo mínimo o prudencial el conflicto. Todo servicio o trámite estará sujeto al principio de igualdad de condiciones. No existirán privilegios para las partes en conflicto, además, las gestiones administrativas tendientes a buscar soluciones al conflicto se realizarán de manera ordenada, con el respaldo de la prueba documental. En este sentido, se mantendrá un expediente completo donde se deje constancia de la situación que generó el conflicto y la solución para solventarlo. Se debe de considerar que todas las personas responsables en la organización deberán poner en conocimiento del superior jerárquico o de la Junta Directiva según sea el caso, con carácter previo a la realización de la operación o conclusión del negocio que se trate, aquellas situaciones que potencialmente y en cada circunstancia concreta puedan suponer la aparición de conflictos de interés, susceptibles de comprometer su actuación imparcial.

18.7. Políticas de revelación y acceso a la información:

a) Acceso y atributos de la información: La empresa se compromete a crear los medios necesarios para que la información que genera y difunde sea oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente. La información se clasificará la información, esta clasificación corresponderá a los dueños de la información, según parámetros de secreto industrial, comercial o económico, quienes serán los responsables de asegurar que la información que generan sea oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y consistente.

b) Difusión de la información: En cuanto a difusión de la información,

la que se refiera a las características de los productos y servicios que la entidad ofrezca, se clasificará preliminarmente como Confidencial, hasta que esté lista para ser clasificada como pública, para el acceso y conocimiento de los clientes. Este tipo de información será transmitida a los clientes de manera oportuna con el fin de guiar su toma de sus decisiones.

- c) **Difusión de la información financiera:** En cuanto a la información financiera de la Entidad y de los productos que administra, de acuerdo con lo dispuesto en el marco legal, la empresa deberá guardar todos los lineamientos en cuanto a clasificación de la información y observar todas las disposiciones en función del tipo de información de que se trate.

- d) **Información confidencial y uso indebido de información de carácter público:** En materia de lineamientos para la administración de información confidencial y la limitación al uso indebido de información de carácter no público, la empresa deberá identificar la información no pública como; Información Confidencial o Información Interna y establecer las directrices necesarias para asegurar que se dé un tratamiento de estricta confidencialidad de la información. La Información Confidencial tendrá una distribución muy restringida. Para ser copiada o eliminada del control operacional de la empresa, deberá estar custodiada y no ser manipulada por personal no autorizado. El acceso a este tipo de información estará restringido sólo a aquellos que tengan una necesidad legítima de negocios de acceder a ella. La Información Interna, se referirá a los documentos que definen la forma en la cual funciona la empresa. Ejemplo de esta son: políticas, procedimientos, notas internas, minutas de reuniones, reportes de proyectos internos. Normalmente es para uso interno, es decir, sólo para funcionarios de la empresa. La seguridad a este nivel es controlada, de conformidad con los procedimientos que se definirán para su resguardo. Políticas de Rotación.

- e) **Rotación de miembros de Junta Directiva:** En cuanto a la rotación de los miembros de la Junta Directiva, se hará de conformidad con la ley

específica que regule la entidad, o en su ausencia de acuerdo con sus estatutos.

- f) **Rotación de miembros de Comités:** En materia de rotación de los miembros de los Comités, tanto internos como independientes, MNK SEGUROS en sus reglamentos de organización y funcionamiento considerarán una rotación de sus miembros cada cuatro años, pudiendo ser reelegidos algunos de sus puestos o en su totalidad.

18.8. Política de Administración de Riesgos:

- a) **Políticas de gestión integral de riesgos:** MNK SEGUROS contará con políticas de gestión integral de los riesgos, en la administración tanto de los recursos propios, como de sus clientes.
- b) **Responsabilidad de la administración de los riesgos:** Los líderes o coordinadores de las áreas funcionales de la empresa, introducirán en sus procesos de trabajo y procedimientos operativos, los elementos de identificación, valoración y medición del riesgo, el análisis del riesgo y los medios para aminorar la frecuencia y su severidad e introducirán las medidas necesarias para que su presencia no afecte significativamente el logro de los objetivos de la organización, para tal efecto, los líderes coordinarán y compartirán información que favorezca la capacitación del personal clave involucrado en el proceso de administración de riesgos y promoverán actividades de difusión y capacitación, con el propósito de impulsar la cultura de gestión de riesgo a todo nivel.
- c) **Coordinación:** Los líderes de las áreas significativas de MNK SEGUROS se reunirán periódicamente con el o los responsables de la gestión integral de riesgos, para coordinar acciones que favorezcan la uniformidad en los objetivos, principios, metodologías y enfoques que puedan ser aplicados.

18.9. Política de Cumplimiento:

- a) **Obligaciones de los funcionarios, miembros de Junta Directiva, Gerentes y Personal Clave:** Todos los funcionarios de MNK SEGUROS, están

obligados a procurar el cumplimiento de las medidas tendientes a la prevención y detección de actividades tipificadas en la Ley No.8204, “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas y financiamiento del terrorismo”, su reglamento, normativas vigentes, futuras reformas y demás leyes relacionadas.

- b) Prevención, revisión, vigilancia y evaluación de servicios y productos:** Para cumplir con las obligaciones anteriores, los funcionarios de MNK SEGUROS deben poner especial atención en la prevención, revisión, vigilancia y evaluación de los servicios y productos que presta la empresa, a fin de evitar la asociación con clientes o solicitantes de servicios que desarrollen actividades al margen de las regulaciones, con el fin de proteger en todo momento el buen nombre y reputación de MNK SEGUROS. Asimismo, es responsabilidad de los funcionarios reportar aquellos clientes y colaboradores con actitudes sospechosas para su debida investigación.
- c) Limitación de relaciones:** Ningún funcionario de MNK SEGUROS deberá tener o establecer relaciones con personas o empresas de quienes se conozca que su giro comercial no se ajusta a la ley, moral pública o las buenas costumbres, así mismo corresponderá prestar toda la colaboración a las autoridades nacionales para combatir la legitimación de capitales o recursos provenientes de actividades ilícitas.
- d) Secreto y confiabilidad de la información:** Todos los funcionarios de MNK SEGUROS, tienen y asumen la obligación de guardar el secreto y la confidencialidad de toda la información que manejen ó a las que tenga acceso durante la vigencia de su labor. Asimismo, serán responsables de todos los daños y perjuicios que para MNK SEGUROS se deriven como consecuencia de incumplimiento doloso o culposo de dicha obligación.

18.10. Política de responsabilidad social.

Contribución al desarrollo social: MNK SEGUROS procurará contribuir al desarrollo, mediante proyectos que aprovechen los conocimientos y fortalezas de su recurso humano, para mejorar la calidad de vida de sus clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad a la que sirve. Rendición de cuentas: MNK SEGUROS se compromete a rendir cuentas en los

diversos ámbitos de la Responsabilidad Social que le compete, frente a todos nuestros grupos de interés, tales como; clientes, proveedores, socios comerciales, a través de la medición de los resultados, los avances en la materia y la divulgación periódica.

18.11. Vinculación grupos de interés.

MNK SEGUROS procurará la vinculación eficaz y activa de sus grupos de interés en el desarrollo de su Responsabilidad Social, a través de la promoción del voluntariado entre sus empleados, la vinculación de sus proveedores, clientes y comunidades en proyectos específicos y la movilización de recursos humanos, técnicos y financieros. Por esa razón, se aplicará la vinculación de los colaboradores para movilizar, no solo bienes materiales y recursos financieros, sino también aportes en especie de gran valía, como son el conocimiento, las habilidades y los talentos.

18.12. Política de Activos y Pasivos:

- a) **Fuentes de ingreso y naturaleza obligaciones:** MNK SEGUROS se nutrirá de todas aquellas fuentes de recursos que dispone la empresa y estará definida en términos de la naturaleza de las obligaciones, permitiendo una adecuada correlación de activo-pasivo.
- b) **Financiamiento e inversiones según objetivos:** MNK SEGUROS favorecerá actividades de inversión necesarias para el desarrollo de un ambiente financiero apropiado para su desarrollo y creará los mecanismos necesarios que le permitan promover e incentivar un programa de financiamiento e inversiones que apoye los objetivos, crecimiento de los negocios y el posicionamiento financiero y de mercado de MNK SEGUROS
- c) **Condiciones de la inversión:** MNK SEGUROS realizará sus inversiones en las mejores condiciones de rentabilidad, liquidez y riesgo, considerando, la naturaleza de sus obligaciones y considerando una correcta y prudente administración del riesgo.

18.13. Política de Revelaciones Mínimas.

La entidad debe revelar en su sitio web o por medio de otro mecanismo de fácil acceso a las Partes Interesadas, la información sobre su marco de Gobierno Corporativo, cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de Gobierno Corporativo.

18.14. Evaluación de la Junta Directiva y Comités.

La gestión de la Junta Directiva como órgano colegiado, la de sus comités y de sus directores se evaluará con la periodicidad que se establezca en las políticas internas. Considerando lo establecido en la normativa vigente y específicamente en el Reglamento de Idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas.

18.15. Sistema de información Gerencial y Medios de Información en MNK SEGUROS:

El sistema de información gerencial de MNK SEGUROS está compuesto por los siguientes elementos:

- a. **Organigrama** estructurado donde se detallen las líneas de reporte de las diversas áreas operativas de la organización hacia la Gerencia General, asimismo las funciones de control muestran un reporte directo a la Junta Directiva, y en los casos que aplique a los comités internos.
- b. **Comités de Gobierno Corporativo:** Riesgos, auditoría, cumplimiento, inversiones, nominaciones y remuneraciones, y tecnología de la información. Los cuales reporta a la Junta Directiva.
- c. **Comité estratégico**, el cual sesiona trimestralmente.

Para efectos del manejo de la información y seguimiento de los procesos MNK SEGUROS maneja los siguientes sistemas de información:

- a) Sistema Acel (Core de la aseguradora) Genera reportes en

formato CSV sobre la cartera principalmente se refiere a datos de Primaje, Cartera, Regulatorios (ley 8204), Reaseguro, administrativos y financieros.

- b) Sistema Sydle Seed BPM que genera información en formato CSV sobre tiempos de atención, cotizaciones seguimiento de transacciones.

- c) Audatex para el control de Daños en indemnizaciones.

- d) Sistema de interno de Infogram: visualizador de información para que sea de fácil manejo y análisis de los usuarios.

- e) Hojas de Excel de Control de algunas actividades del proceso.

Estos medios son utilizados por las en las diferentes áreas de negocio, esta información es presentada por las áreas en los comités gerenciales que se realizan semanalmente con la presencia de la alta Gerencia para la toma de decisiones sobre la operativa diaria.

18.16. Revisión y Actualización.

El código de Gobierno Corporativo será revisado con periodicidad mínima anual, dejando documentado las actualizaciones en la tabla de revisión histórica.