
	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 1 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

## Índice

1. Fundamento Jurídico.....	2
2. Objetivo y Alcance .....	2
3. Glosario.....	2
4. Principios Éticos.....	3
5. Valores.....	5
6. Normas Generales de Conducta.....	6
7. Normas Particulares de Conducta .....	9
8. Otras conductas para miembros de la Junta Directiva, miembros de los Comités de Apoyo y Representantes Legales: .....	12
9. Deberes Éticos hacia la Comunidad y el Ambiente.....	14
10. Prohibiciones Generales .....	14
11. Otras Prohibiciones .....	17
12. Denuncias .....	18
13. Sanciones .....	18
14. Cumplimiento del Código de Ética y Conducta .....	18
15. Divulgación del Código de Ética y Conducta .....	19
16. Atención de Quejas y Sugerencias .....	19
17. Actualización del Código de Ética y Conducta.....	19
18. Disposiciones finales .....	19
19. Vigencia.....	19
20. Control de Cambios.....	19

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 2 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

## 1. Fundamento Jurídico

Martha Mora & Corredores de Seguros S.A establece el presente Código de Ética y Conducta, de conformidad con lo estipulado en los siguientes Acuerdos y Leyes:

- A. Acuerdo SUGEF 12-21, Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786.
- B. Ley 7786, Ley sobre Estupefacentes, Sustancias Psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.
- C. Acuerdo SUGESE Reglamento de autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, así como en la demás normativa atinente.

## 2. Objetivo y Alcance

El presente Código de Ética y Conducta norma las diligencias bajo las cuales se debe regir el actuar de todos los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., y tiene como principal objetivo fortalecer la confianza y la fidelización de nuestros clientes, por medio del reforzamiento de los valores humanos y organizacionales de su capital humano.


Este Código es de aplicación obligatoria para todos los integrantes de la empresa, indistintamente de su nivel jerárquico o clase de puesto, contratados y sub-contratados, quienes están obligados a mantener y exaltar los valores humanos y organizacionales, cuyas prescripciones deben acatar y cumplir obligatoriamente y no se podrá aducir su desconocimiento.

Las faltas cometidas por los colaboradores de la Correduría en materia del incumplimiento relacionado con la ética y conducta implican no sólo sanciones laborales, según lo normado para cada uno de los integrantes de la empresa, sino que podrían generar responsabilidades penales y civiles, según corresponda.

El presente Código y sus disposiciones se aplicarán sin perjuicio de otras normas jurídicas como el Código de Trabajo, la normativa interna en materia de Administración del Recursos Humanos y otras leyes conexas.

## 3. Glosario

- A. **Conducta:** Conjunto de actos observables de funcionario, es decir, manera de proceder de una persona con relación a la moral o a las reglas sociales.
- B. **Cortesía:** Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 3 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

- C. Ética:** Es la autorregulación para cumplir a cabalidad las reglas de convivencia y que conllevan a la propia realización del ser humano.
- D. Relaciones Interpersonales:** Son las interacciones humanas que se llevan a cabo entre personas, sea entre amigos, familiares, compañeros en organizaciones de trabajo, así como en cualquier tipo de organización, que promuevan satisfacer las necesidades básicas de crecimiento y de relación humana.
- E. Responsabilidad Social:** Es la responsabilidad que tiene la organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:
- a. Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
  - b. Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
  - c. Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
  - d. Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
- F. Servicio:** Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrarse sensible, disponible y comprometido, adelantándose a esas demandas, siendo capaz de abordarlas desde cualquier ámbito de la empresa, garantizando su satisfacción.

#### 4. Principios Éticos


##### A. Aspectos Generales

Los principios éticos deberán privar en los actos y relaciones que desarrollen los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., con los clientes internos, externos y público en general, buscando en todo momento la excelencia en el desempeño personal y su inminente incidencia en el logro de la excelencia organizacional.


El servicio prestado deberá desarrollarse aplicando los siguientes principios, las leyes y normas que rigen la materia, procurando así la mayor prudencia y sentido técnico en la operación de la empresa. Además, se busca evitar que los servicios de la Corredora sean usados para materializar un riesgo inherente a la empresa o dar pie a la legitimidad de fondos que sean producto de acciones ilícitas.

##### B. Principios rectores

Las actividades que en el ejercicio de sus funciones realicen los administradores, directores y colaboradores (incluidos los Corredores de Seguros) en general de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., se registrarán por los siguientes principios:

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 4 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

- a. **Lealtad:** los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., desempeñarán sus funciones de buena fe y con transparencia, velando por los intereses y objetivos de la Sociedad y teniendo en cuenta los intereses de los clientes, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias que regulan su actividad y funcionamiento. Por consiguiente, deberán privar antes que los propios intereses, aquellos que de la mejor manera cumplan con los de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., y sus clientes.
- b. **Honestidad:** los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., en el ejercicio de sus funciones, mantendrán siempre una conducta recta y honrada.
- c. **Dignidad y respeto:** los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., deberán comportarse de manera digna y respetuosa en sus relaciones personales, sociales y en todos los actos que organice la Correduría. Igualmente, se obligan a tratar de manera respetuosa y cortés a los clientes, a las personas que ejercen cargos de dirección y administración y a los demás colaboradores de la Sociedad.
- d. **Cuidado y diligencia:** los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., cumplirán sus funciones con cuidado y diligencia.
- e. **Imparcialidad:** los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., cumplirán sus funciones con imparcialidad, libres de cualquier injerencia o influencia que le reste independencia y autonomía para el debido cumplimiento de estas, sin atender intereses personales o profesionales distintos a los que establecen la ley, los estatutos y reglamentos en relación con el ejercicio de sus funciones.
- f. **Cumplimiento de la normatividad aplicable:** En Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., los colaboradores cumplirán estrictamente con las disposiciones legales, reglamentarias y constitucionales que regulan la actividad y funcionamiento de la intermediación de seguros, así como las reglas del Código de Ética y Conducta, teniendo en cuenta no solamente su texto sino su finalidad teleológica. Para tal efecto, Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., establecerá mecanismos de información que permitan a los administradores, directores y colaboradores mantenerse actualizados acerca de los cambios pertinentes que se registren a nivel normativo y jurisprudencial.
- g. **Confianza:** Los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., deben prestar sus servicios de forma tal que inspire en los clientes confianza y credibilidad en la organización.
- h. **Probidad:** Los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., deben actuar con

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 5 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2


honradez, tanto en el ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos de la organización que le son confiados, según la naturaleza de su función. Deben repudiar, combatir y denunciar toda forma de corrupción. La orientación de su gestión debe ser para satisfacer el interés de los clientes y otros interesados.

- i. **Confidencialidad:** Los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., están obligados a guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a los cuales tenga acceso con motivo del ejercicio de su labor, independientemente que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por el superior jerárquico, salvo que esté autorizado para dar información, sin perjuicio del derecho de información del administrado, conforme al ordenamiento jurídico vigente o bien, cuando el contenido de ésta no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad de índole administrativa, penal y/o civil.
  
- j. **Servicio ágil y oportuno:** Los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., deben brindar a los clientes un servicio de calidad, caracterizado por la confiabilidad y agilidad, con el objetivo de fidelizar y mantener los clientes actuales y potenciar la generación de nuevos clientes, a través del establecimiento de relaciones duraderas y eficientes con ellos. Por lo tanto, todo colaborador deberá expresar con su actitud, un alto espíritu de servicio, tanto hacia los otros colaboradores como con los clientes, poniendo todos sus talentos en función de la prestación de un servicio de excelencia.
  
- k. **Cortesía y respeto:** Brindar un trato caracterizado por un alto nivel de cortesía y respeto, tanto entre clientes internos como externos, teniendo muy claro el significado de llevar la investidura de ser trabajador de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., dentro y fuera de la organización. Las esferas de la conducta del colaborador en las cuales se debe aplicar especialmente este principio son: espacio físico laboral, vestimenta, vocabulario, trato (personal, telefónico, por correo electrónico) y relaciones interpersonales en general.

## 5. Valores

Martha Mora & Corredores de Seguros, S. A. atesora los siguientes valores esenciales que rigen nuestra cultura organizacional y configuran el marco de acción de las conductas individuales de cada colaborador de la Correduría:

- a. **Ética:** La Correduría se compromete a trabajar siempre dentro de los límites de la ley, asegurando que no se cometan delitos por ni en contra de sus colaboradores, clientes, proveedores en general y otras partes involucradas en el negocio.
  
- b. **Compromiso:** En la Correduría se tiene un alto grado de responsabilidad con el equipo de trabajo y sus clientes. Cuanto más compromiso existe hay más esfuerzo voluntario de las

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 6 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2


partes para que los resultados del negocio sean siempre positivos.

- c. **Respeto:** En la Correduría siempre se debe actuar de una manera atenta y responsable, valorando y velando por los derechos humanos, las cualidades, la diversidad y formas de pensar de todas nuestras partes interesadas.
- d. **Transparencia:** La transparencia es la actitud que se deriva de actuar con integridad y honestidad. Cada asunto de la gestión organizacional será tratado con claridad por los involucrados; de igual forma no habrá dificultad al exponer los resultados de nuestras decisiones y acciones. Creemos en la rendición de cuentas como la herramienta que hace posible este valor.
- e. **Confianza:** La confianza es el factor clave para el éxito de toda relación. Queremos crear confianza en todas las relaciones que establezcamos. Entendemos que la confianza se construye desde una base sólida de competencias y carácter de cada colaborador, lo cual sustenta la creación de relaciones de confianza que soportadas en sistemas y procesos configuran la confianza organizacional.
- f. **Responsabilidad social:** Somos responsables tanto en el campo social como en el ecológico. Tenemos la actitud de una empresa encaminada a mantener el equilibrio entre el desarrollo de la sociedad, un entorno sustentable y la viabilidad comercial y económica de la empresa misma.


## 6. Normas Generales de Conducta

En el ejercicio de sus funciones, todos los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., deben ajustar su comportamiento a las siguientes reglas de conducta, entre otras:

- A. Respetar la dignidad de la persona humana y los derechos que emanan de la misma.
- B. Respetar, apoyar y colaborar con las autoridades e instituciones, administrativas y judiciales, para cumplir con todos sus mandatos, cumplir los deberes legales de la Corredora y ayudar a combatir, denunciar y rechazar cualquier acción o actividad al margen de la Ley, cualquier transgresión a los derechos de los consumidores de seguros o cualquier acción u omisión que atente contra la moral y las buenas costumbres.
- C. Impedir la concentración de poder y el tráfico de influencias entre personas que están al frente de los destinos de los negocios de la entidad.
- D. Realizar las labores diarias con responsabilidad, calidad, eficiencia, liderazgo, excelencia y compromiso.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 7 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

- E.** Promover, apoyar y aplicar los principios y valores contenidos en el presente Código.
- F.** Brindar igualdad en el trato al interactuar entre clientes, tanto internos como externos.
- G.** Ofrecer un trato oportuno y especial a las personas con discapacidad.
- H.** Actuar de buena fe en el ejercicio de sus funciones y en el establecimiento de relaciones con los clientes, proveedores y competidores.
- I.** Comprometerse con la innovación y la creatividad constante para el mejoramiento, el desarrollo humano, como empresarial.
- J.** Velar por la imagen, desarrollo, crecimiento y competitividad de los negocios, así como el cumplimiento riguroso de los compromisos adquiridos.
- K.** Procurar por el mayor conocimiento que le sea posible acerca de los clientes y usuarios y obtener de ellos la información que razonablemente pueda resultar relevante para la adecuada consecución de las finalidades que ellos persigan.
- L.** Propugnar por el mantenimiento de un sistema de libre competencia que redunde en la producción de los mejores servicios posibles.
- M.** Reflejar con exactitud las transacciones diarias en todos los libros y cuentas de la corredora.
- N.** Actuar de manera seria, responsable y debidamente informado en todas las funciones que deba desarrollar en pro de la entidad.
- O.** Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar la administración y las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento de los servicios.
- P.** Mostrar total y absoluta neutralidad frente a quienes forman parte de los distintos grupos de interés que pretendan celebrar cualquier tipo de operación con la corredora.
- Q.** Utilizar adecuadamente el nombre y la marca de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., las obras de propiedad de la Corredora, tales como libros, artículos, desarrollo de software, etc., entre otras, están protegidas por los derechos de autor. En consecuencia, siempre que se pretenda copiar, reproducir o alterar alguno de los documentos mencionados, se requerirá una autorización especial por parte de la entidad. Los documentos que los empleados y administradores produzcan en desarrollo de sus actividades se presumen de propiedad de Martha Mora.
- R.** Emplear la debida diligencia en el desarrollo de las operaciones y negocios de la corredora, con el fin que

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 8 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

los clientes reciban la atención debida y respetuosa. En este sentido, las relaciones con los clientes deberán desarrollarse de forma que se satisfaga las necesidades de las partes, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Para ello, deberán cumplir con las instrucciones impartidas por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios de intermediación y el reglamento del contrato de seguros.

**S.** Respetar y cumplir las disposiciones legales sobre prácticas restrictivas de la competencia. Para estos efectos, los administradores, directores y colaboradores de la corredora deben abstenerse de realizar acuerdos formales o informales que tengan como finalidad aumentar, disminuir o fijar los precios de los productos y servicios ofrecidos, o limitar la disponibilidad de éstos, o realizar bloqueos a clientes, territorios o marcas, con otros intermediarios regulados por la SUGESE.

**T.** Entregar los productos o prestar los servicios ofrecidos en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente.

**U.** Tomar todas las precauciones necesarias en la propuesta, discusión y cierre de cualquier negocio, en orden a lograr de los clientes un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del negocio de intermediación o asegurador.


**V.** Guardar reserva sobre informaciones de carácter confidencial acerca de los clientes y en desarrollo de sus funciones no revelarán detalles de las operaciones realizadas con estos a ningún tercero, salvo expresa autorización por escrito del cliente o en los casos que exija la SUGESE y la Ley.

**W.** Tener el debido cuidado con los bienes de la Corredora, cualquiera que sea su clase, los cuales deben emplearse en las actividades propias del giro ordinario de sus negocios, absteniéndose además de utilizar dichos bienes para beneficiarse a sí mismos o a terceros.

**X.** Poseer una actitud preventiva que les permita identificar los riesgos existentes en los procesos a su cargo. Del mismo modo, deben realizar los esfuerzos necesarios para ejercer control en la totalidad de las operaciones y negocios a su cargo, de acuerdo con la ley y las mejoras prácticas comerciales y administrativas. Estos procedimientos deben revisarse a la luz de los cambios en el medio y en el ambiente de trabajo.

**Y.** Velar porque la política de control interno y riesgos sean adoptadas, se cumplan y sean irradiadas a lo largo de toda la organización. En este sentido, los administradores, directores y colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., están obligados a comunicar a la jefatura inmediata cualquier debilidad en los controles o potencial falla del sistema de control interno, tales como la indebida segregación de funciones y errores en la instalación u operativa de nuevos sistemas y programas que no cumplan con los estándares de seguridad.




	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 9 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2


## 7. Normas Particulares de Conducta

Todos los colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., deberán velar por mantener una conducta apegada a los siguientes parámetros:

- A. Cumplir con lo dispuesto en la Ley de estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, su reglamento y demás normas conexas para la prevención y control de legitimación de capitales.
- B. Aplicar la política "Conozca a su Cliente" para el ingreso de nuevos clientes, así como para aquellas personas que ya poseen una relación permanente de negocios con la empresa pero que deben actualizarse.
- C. Informar sobre operaciones inusuales o sospechosas al superior inmediato, cuando sea notorio el manejo indebido de los servicios brindados, con el propósito de valorar con criterio prudente la elaboración y remisión del Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS) a la Oficialía de Cumplimiento.
- D. Colaborar en las investigaciones internas y en las que lleven a cabo autoridades externas competentes sobre operaciones inusuales o sospechosas.
- E. Asistir y participar activamente en los procesos de capacitación promovidos por la Corredora o la Oficialía de Cumplimiento.
- F. Velar por la aplicación y cumplimiento de todas las políticas y procedimientos establecidos, así como aquellas relacionadas con conflictos de interés e incompatibilidades, y revelación o acceso a la información y otras que se promulguen.
- G. Ajustar las propias acciones con parámetros de imparcialidad y de acuerdo con los objetivos, políticas, procedimientos y normas de la empresa.
- H. Administrar los recursos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.
- I. Velar porque la higiene, presentación personal y trato al cliente, sea apropiado, de manera que cause una impresión positiva en el contexto de la empresa y contribuya a la preservación de los valores y principios en la empresa.
- J. Cumplir con los horarios de trabajo establecidos, asistiendo puntualmente y no ocupando el tiempo laboral en asuntos ajenos a su trabajo.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 10 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2


- K. No contraer obligaciones que no puede satisfacer con su capacidad financiera.
- L. No acudir a laborar en estado de embriaguez o bajo el efecto de cualquier sustancia ilícita u otra condición análoga.
- M. No fumar dentro de las instalaciones de la empresa y de acuerdo con la legislación Nacional.
- N. Cuidar y proteger la clave de acceso a los sistemas de cómputo, de forma tal que no pueda ser usada por otra persona.
- O. No dedicarse a actividades extralaborales que estén reñidas con la buena imagen, valores y principios de la empresa.
- P. Ser disciplinado, respetuoso y cortés tanto con clientes internos como externos.
- Q. Apoyar en su trabajo a cualquiera de los demás trabajadores, cuando se requiera.
- R. Cuidar y proteger los activos propiedad o al servicio de la empresa. Asimismo, hacer buen uso de los programas y datos cuya custodia les haya sido encomendada o su uso permitido.
- S. Usar la identificación permanentemente y durante toda la jornada laboral.
- T. Suministrarles a los clientes información cierta, suficiente, clara y oportuna acerca de la estructura y el funcionamiento de los productos y servicios que ofrece la corredora, de conformidad con la normativa emitida al efecto por la superintendencia.
- U. Suministrar información o publicidad transparente, clara, veraz, oportuna verificable a los tomadores, que les permita la adecuada comparación de las diferentes opciones de productos y servicios ofrecidas en el mercado asegurador.
- V. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los clientes siguiendo los procedimientos establecidos para tal efecto, las disposiciones consagradas en la ley y en las demás que resulten aplicables.
- W. Informar sobre cualquier actividad sospechosa de un cliente y cuando consideren que no debe existir relación alguna de negocios entre éste y la Corredora. En tal caso, deberán informar de inmediato a sus superiores con el fin de unificar el criterio y prevenir repercusiones desfavorables, enviando los reportes del caso a la persona competente.
- X. Reportar oportunamente al Superior Jerárquico toda sospecha de actos incorrectos (ejem, fraude, legitimación de capitales, etc.) y colaborar con las eventuales investigaciones de la Sociedad Corredora y de las autoridades competentes, contestando sus requerimientos con la totalidad de los hechos y con la verdad.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 11 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

Para estos efectos, se entiende por acto incorrecto el incumplimiento de las normas legales que regulan su actividad y de las disposiciones generales y particulares de este Código y de los reglamentos internos de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., así como cualquier intento o actuación de un colaborador que pretenda obtener un provecho ilícito o indebido para sí mismo o para un tercero, abusando de su posición, y aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la Corredora. Los actos incorrectos pueden involucrar a clientes, proveedores, representantes, competidores, colaboradores, expleados, directores y administradores.

Las principales categorías de actos incorrectos son las siguientes, sin limitarse a ellas:

- a. **Apropiación indebida de recursos**, incluida la propiedad intelectual y la información. En esta categoría se incluyen, entre otros, el hurto en sus distintas clasificaciones; el abuso de confianza; la desviación o uso indebido de información privilegiada; la malversación y destinación diferente de recursos, etc.
- b. **Malversación de activos**, esto es, todo acto intencional o culposo de disponer de los activos de la entidad o de aquellos por los cuales ésta es responsable, en beneficio propio o de terceros, de tal manera que ello cause un detrimento o una distorsión de los estados financieros. Dicha malversación comprende, pero no se limita a la apropiación física de bienes sin la respectiva autorización; apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal; realización de gastos no autorizados en beneficio propio o de terceros; en general, toda apropiación, desviación o uso de bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la entidad, para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.
- c. **Corrupción**, entendida como el requerimiento, aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un colaborador, director o administrador de la entidad, de cualquier valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase para sí mismo o para otra persona a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo, tales como la aceptación de un beneficio personal o para terceros como forma de influenciar una decisión administrativa; cualquier pago hecho a un colaborador de parte de un proveedor a cambio de un tratamiento favorable a este último; los sobornos a funcionarios públicos o privados por realizar una determinada acción u omitir una actuación, etc.
- d. **Falsos reportes** tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros. Incluye la supresión de información material o relevante y otros casos como el suministro de información falsa para encubrir un desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones o comisiones no autorizadas; utilización de falsos reportes para engañar a clientes, o terceros en general; etc.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 12 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

- e. **Manipulación de estados financieros**, esto es, la producción, alteración o supresión deliberada de registros, realizados de tal forma que se distorsionan los estados financieros.
- f. **Incumplimiento de toda obligación legal** concerniente a la Correduría o del mercado asegurador y reasegurador.
- g. **Abuso tecnológico**, incluyendo el acceso no autorizado a sistemas de cómputo, violación de licencias de software, robo de información confidencial del cliente o de la Corredora, implantación de virus u otro código dañino o cualquier otro tipo de sabotaje.


#### **8. Otras conductas para miembros de la Junta Directiva, miembros de los Comités de Apoyo y Representantes Legales:**

A. La Junta Directiva, los Comités de Apoyo y los representantes legales estarán comprometidos con los más altos estándares de conducta en los negocios. Igualmente, deberán actuar en todo momento de forma honesta e íntegra, para que Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., lleve cabo en debida forma las actividades de intermediación de seguros constitutivas de su objeto social. Por consiguiente, de acuerdo con la legislación vigente, los administradores deben abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad Corredora de Seguros, salvo autorización expresa de los accionistas o de la Junta Directiva, según corresponda. En estos casos, el administrador suministrará a la Junta Directiva toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación debe excluirse el voto del administrador. En todo caso, la autorización sólo puede otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A.

B. Los miembros de la Junta Directiva, de los Comités de Apoyo y los representantes legales procurarán prevenir la ocurrencia de situaciones que constituyan conflictos de interés, mediante el conocimiento y la comprensión de las situaciones constitutivas de los mismos y de las conductas prohibidas descritas en este Código.

C. Si no es posible prevenir la ocurrencia de conflictos de interés, los miembros de la Junta Directiva, de los Comités de Apoyo y los representantes legales deben administrar los conflictos de interés en que se puedan llegar a encontrar mediante las normas establecidas en este Código para los colaboradores, en lo que resulte aplicable. Estos conflictos pueden surgir no solamente como resultado de su interés personal, sino también en forma indirecta, como resultado de los intereses personales de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad y único civil, o cualquier organización con la que tenga vínculos.

D. Es responsabilidad de cada miembro de la Junta Directiva, de los Comités de Apoyo y de los

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 13 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

representantes legales actuar en beneficio de los intereses de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., en el cumplimiento de sus funciones y abstenerse de cualquier conducta que sea opueda ser contraria a los intereses de la entidad.

E. Los miembros de la Junta Directiva, de los Comités de Apoyo y los representantes legales deberán revelar a la Gerencia o la Oficialía de Cumplimiento, según el caso, las investigaciones o procesos de responsabilidad administrativa de naturaleza personal que cursen en su contra por parte de la Superintendencia.

F. Ningún miembro de la Junta Directiva, de los Comités de Apoyo ni los representantes legales podrán aceptar prestaciones económicas o dádivas de un cliente, socio comercial o proveedor, si dicho regalo o dádiva ha sido ofrecido o se perciba que se ha ofrecido para influir en sus acciones como administrador.

G. Los miembros de la Junta Directiva, de los Comités de Apoyo y los representantes legales no pueden hacer uso de información privilegiada. Para estos efectos, serán aplicables las disposiciones relacionadas con información privilegiada establecidas en este Código o la política interna atinente a los empleados de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A.


H. Los miembros de la Junta Directiva, de los Comités de Apoyo y los representantes legales tienen las obligaciones propias de quienes gestionan negocios ajenos y, en consecuencia, deben:

H.1. Mantener la confidencialidad y reserva de toda la información de propiedad de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., y de sus clientes, usuarios y proveedores de bienes y servicios. Si existiere alguna duda acerca del carácter confidencial o reservado de cierta información, podrán consultar al Comité de Cumplimiento. La obligación de confidencialidad y reserva no será aplicable cuando los miembros de la Junta Directiva, de los Comités de Apoyo y los representantes legales decidan dar traslado a otras autoridades competentes de hechos o situaciones que conozcan, en ejercicio de sus deberes o facultades.

H.2. Abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la entidad.

H.3. Abstenerse de realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad, enemistad, relación de parentesco o afinidad.

H.4. Abstenerse de abusar de su condición de administrador o director para obtener beneficios, para sí o para terceros (incluidos amigos y familiares dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad), relacionados con los productos o servicios que presta la corredora, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas o clientes.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 14 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

H.5. Abstenerse de otorgar cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., para los diferentes negocios que realice. Todo administrador con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de interés en razón de tal información.

## 9. Deberes Éticos hacia la Comunidad y el Ambiente


En Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., se velará porque todas sus acciones cumplan con los siguientes parámetros ambientales:

- A. Prevenir la contaminación.
- B. Uso racional de recursos que la empresa ponga a disposición de sus trabajadores para el desempeño de sus labores.
- C. Control de la generación y manejo adecuado de los desechos.
- D. Cumplimiento de las normas establecidas en materia ambiental.

## 10. Prohibiciones Generales

Los administradores, directores y colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., en el ejercicio de sus funciones, deben abstenerse de realizar las siguientes conductas:

- A. Servirse de su cargo para realizar operaciones por cuenta propia a personas vinculadas, y utilizar sus facultades para fines distintos de aquellos para los que han sido empleados o contratados. Para estos efectos, se entenderá que existe un vínculo en los casos de amistad y parentesco hasta segundo grado, sea por consanguinidad o afinidad.
- B. Prestar servicios de cualquier clase, directamente o por interpuesta persona, a otros establecimientos similares o a otras personas naturales y jurídicas, salvo expresa autorización por parte del órgano competente de la entidad.
- C. Utilizar su posición, autoridad o la información que conozcan en ejercicio de su cargo y que sea confidencial y reservada para la realización de cualquier clase de negocios personales o en beneficio de terceros, mientras se encuentren vinculados a Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., y dentro del año siguiente a su retiro de la entidad.
- D. Utilizar su posición subordinante en la Corredora de Seguros para promover o apoyar campañas políticas o las referidas a la Elección de Delegados, cuerpos directivos o de control de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 15 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

E. Utilizar su posición, autoridad o la información que conozcan en ejercicio de su cargo y que sea confidencial y reservada para el favorecimiento de otros establecimientos similares o de cualquier tercero que se pueda ver afectado por la gestión de la entidad.

F. Utilizar su posición, autoridad, género y el ejercicio de su cargo para realizar actos de hostigamiento sexual a otros funcionarios (as) o a cualquier tercero que se pueda ver afectado por actos que vayan en contra de los principios constitucionales del respeto por la libertad y la vida humana, el derecho al trabajo y el principio de igualdad según dicta la legislación.

G. Abstenerse de realizar operaciones que coloquen en riesgo la capacidad de cumplimiento de éstas por parte de la Correduría.

H. Favorecer los intereses de un accionista, cliente o tercero en detrimento de los intereses de otro accionista, cliente o tercero.

I. Usar indebidamente los activos de la entidad, dándoles un trato o manejo descuidado según su naturaleza o destinándolos a actividades distintas de las propias de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A.

J. Participar en actividades personales que interfieran con el horario de trabajo, su rendimiento o el cumplimiento de sus labores, salvo autorización previa del superior jerárquico. Concretamente, tratándose de actividades de docencia, su realización requerirá de la previa autorización por escrito del Gerente General.


K. Omitir el cumplimiento de las normas sobre lavado activos y financiación del terrorismo.

L. Difundir rumores o información que pueda afectar la integridad y transparencia del sector financiero y asegurador.

M. Emitir o presentar opiniones o posiciones ante terceros y ante los medios de comunicación en relación con los asuntos a su cargo o con las actividades que se desarrollan en Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., se tenga o no la intención de obtener un provecho personal o en beneficio de un tercero. Se exceptúan los casos en que se presenten tales opiniones o posiciones en cumplimiento de las funciones propias del cargo y los casos en que se cuente con autorización expresa de la persona debidamente facultada para ello.

N. Realizar o encubrir actividades contrarias a la ley o a la ética o que puedan afectar la imagen, buen nombre y reputación de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A.

O. Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la corredora o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 16 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

P. Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.

Q. Abusar de su condición de corredor, ejecutivo, directivo, administrador, empleado, funcionario o colaborador de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., para obtener beneficios para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la Correduría, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes.

R. Otorgar a los clientes cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., para los diferentes negocios que realice.

S. Realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de interés debido al conocimiento de información privilegiada a la que se tenga acceso.

T. Celebrar contratos con la administración pública en aquellos casos en que se tengan relaciones de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil con los servidores públicos de los niveles directivo, asesor, ejecutivo o con los miembros de la junta o consejo directivo, o con las personas que ejerzan el control interno o fiscal de la entidad contratante, siempre que cualquiera de tales personas puedan, por razón de sus funciones, incidir en la adjudicación del contrato.


U. Realizar o participar en prácticas tendientes a la creación de condiciones artificiales de demanda, de oferta o de precio, o para la ejecución de prácticas o usos inequitativos con el mercado. En este sentido les corresponde cerciorarse de que las estipulaciones de precio queden muy bien definidas, de manera que no quede abierta la puerta para posteriormente solicitar un restablecimiento del equilibrio económico del contrato.

V. Fundamentar cualquier relación de negocios sobre la base de desinformación o mal entendimiento del cliente sobre una transacción específica o sobre el alcance de las responsabilidades de la Sociedad.

W. Pagar, ofrecer, recibir y pedir incentivos, beneficios o cualquiera otra ventaja para la realización de negocios, por fuera de las condiciones normales y propias de los mismos, o con la intención de realizar una acción deshonesto, ilegal o que pueda ocasionar pérdida de confianza en la conducción de las actividades empresariales.

X. Aceptar o solicitar regalos, invitaciones o favores, directamente o por intermedio de sus cónyuges, compañeros permanentes y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad o único civil, de manera que se pueda afectar su objetividad en la toma de decisiones propias del cargo, o comprometer el cumplimiento de las normas generales de conducta. No obstante, podrán aceptar invitaciones que no sean significativas, siempre que las mismas no sean reiteradas, injustificadas o puedan verse como algo que tiene la potencialidad de influir indebidamente en el ejercicio de sus funciones.



	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 17 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

Se excluyen las invitaciones a eventos académicos, cursos, eventos de capacitación, foros, seminarios, congresos, etc., en los que el empleado participe como docente o invitado, incluyendo los gastos de transporte, estadía y alojamiento. También se excluye cualquier invitación que sea exclusivamente institucional o social y respecto de la cual se espere razonablemente que los negocios y asuntos relacionados con el cargo del empleado invitado no sean materia de discusión.

Y. Aceptar o solicitar regalos, directamente o por interpuesta persona, salvo aquellos obsequios de naturaleza institucional que tradicionalmente se entregan en determinadas épocas del año.

## 11. Otras Prohibiciones

A. A los trabajadores se les prohíbe dedicarse a trabajos o discusiones de carácter político- electoral, durante las horas laborales y usar su cargo para beneficiar a un partido político.

B. Quienes sean miembros de las Junta Directiva y Gerente de la empresa y quienes tengan prohibición en virtud de otras leyes, no podrán participar en las actividades de los partidos políticos, asistir a clubes ni reuniones de carácter político, utilizar la autoridad o influencia de sus cargos en beneficio de los partidos políticos, colocar divisas en sus viviendas o vehículos, ni hacer ostentación partidista de cualquier otro género.

C. Hacerse entre sí préstamos de dinero. Se considera falta grave la concertación de estas operaciones entre jefes y trabajadores de categoría inferior.


D. Recibir gratificaciones monetarias o cualquier otro tipo de dádivas por razón de sus servicios prestados como trabajador o que emanen de su condición como tal.

E. Participar en especulaciones y juegos de azar prohibidos por ley.

G. Portar armas durante las horas de labor, salvo aquellos que, por razón de su cargo estén autorizados para portarlas.

H. La copia y salida de programas y datos de la empresa sin la autorización expresa y formal de la Gerencia General o de las dependencias en que tal control se delegue. Además, la instalación y utilización de programas informáticos cuya licencia de uso no pertenece a la empresa.

I. Utilizar el acceso a Internet o red social para asuntos ajenos a las labores diarias.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 18 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

## 12. Denuncias

Los administradores, directores y colaboradores de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., en el ejercicio de sus funciones, deben informar al Gerente General los hechos que conozcan que, a su juicio, impliquen en cualquier forma el incumplimiento de principios éticos o normas de conducta consagrados en este Código.

Para estos efectos, los administradores, directores o colaboradores deberán comunicar por escrito, con identificación de su autor o en forma anónima, al Gerente General los hechos que consideren relevantes, adjuntando o identificando en lo posible las evidencias que sustenten su dicho y podrán ampliar posteriormente los hechos informados y aportar pruebas de éstos.

En todo caso, el Gerente General velará por brindar una protección adecuada a la persona denunciante. Martha Mora & Corredores de Seguros S.A. prohíbe y condena cualquier tipo de represalias contra cualquier persona por denunciar o ayudar a abordar o investigar problemas de integridad, probidad, honradez o ética dentro de la compañía. Por consiguiente, la persona denunciante no puede sufrir ningún tipo de perjuicio por haber denunciado un hecho irregular. El Gerente General deberá investigar las denuncias de represalias y, si son probadas, se deberán tomar las correspondientes medidas disciplinarias.

## 13. Sanciones


El cumplimiento de las normas contenidas en este Código es de acatamiento obligatorio para todo el personal de la Correduría.

Toda infracción a las disposiciones de este Código se considera una falta grave y se resolverá conforme a lo dispuesto en los Reglamentos que regulan las relaciones obrero-patronales de la empresa, en el Código de Trabajo y en la normativa que resulte aplicable, sin demérito de las sanciones civiles y/o penales que puedan aplicarse en la vía correspondiente, y conforme se dispone en la Ley 7786. La aplicación del régimen disciplinario estará a cargo de la Gerencia General de la empresa.

## 14. Cumplimiento del Código de Ética y Conducta

La Junta Directiva, el Gerente General y la Auditoría Interna velarán por el permanente y oportuno cumplimiento de las normas establecidas en este Código.

Cualquier socio, administrador, colaborador o persona perteneciente a un grupo de interés de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., podrá presentar reclamaciones respetuosas relacionadas con el incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código.

	<b>Código de Ética y Conducta</b>	<b>C-EC-01</b>
Página 19 de 19	Fecha aprobación: 17/02/2022	Versión: 2

### 15. Divulgación del Código de Ética y Conducta

La Gerencia General tendrá a su cargo la divulgación del Código de Ética. Cualquier modificación o complemento a este Código se anunciará a lo interno y en la página web de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A. El código podrá ser consultado por la página web mencionada o estará permanentemente a disposición del público en la oficina principal de la Correduría.

### 16. Atención de Quejas y Sugerencias

En Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., se velará porque se brinde una atención adecuada a toda queja o sugerencia que manifiesten sus clientes, para lo cual se utilizará un buzón como mecanismo establecido para su debida diligencia y control. Le corresponde al Gerente General canalizar las quejas y sugerencias brindadas.

### 17. Actualización del Código de Ética y Conducta

El presente Código será revisado por la Gerencia General una vez al año. Se convocará a los representantes de las dependencias pertinentes, con el objeto de que, en el plazo máximo de quince días hábiles, los consultados hagan las observaciones que estimen necesarias de previo a someterlo a conocimiento de la Junta Directiva.

Luego de dicha consulta, la Gerencia General emitirá un informe a la Junta Directiva, para que apruebe los cambios que se requieran. Aprobados los cambios, le corresponde al Gerente General comunicarlos a todo el personal de la compañía.

### 18. Disposiciones finales

Este Código de Ética y Conducta se considera como parte integral del “Manual de Cumplimiento” de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., aprobado por la Junta Directiva, en sesión ordinaria N° 10-21 celebrada el 14 de noviembre de 2021.

### 19. Vigencia

El presente Código de Ética y Conducta rige a partir de su aprobación por la Junta Directiva de Martha Mora & Corredores de Seguros S.A., en sesión ordinaria N° 12-22 celebrada el 17 de febrero de 2021.

### 20. Control de Cambios

Versión	Aprobado por	N° de Sesión	Fecha	Cambio/Revisión
1	Junta Directiva	02-18	16 10 2018	Elaboración del Código
2	Junta Directiva	12-22	17 02 2022	Actualización del Código con la Normativa vigente