



**Seguridad
Seguros**

SEGURIDAD SEGUROS

EL MANUAL DE LA FAMILIA

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA
3° EDICIÓN | 2019

ÍNDICE

1. CARTA DEL DIRECTORIO	PÁGINA 2
2. INTRODUCCIÓN	PÁGINA 3
3. QUIÉNES SOMOS	PÁGINA 3
4. NUESTRA VISIÓN	PÁGINA 4
5. NUESTRA MISIÓN	PÁGINA 4
6. NUESTROS VALORES	PÁGINA 4
7. QUÉ OFRECEMOS	PÁGINA 4
8. CÓMO LO HACEMOS	PÁGINA 5
9. NUESTROS COMPROMISOS	PÁGINA 6
10. NORMAS DE CONVIVENCIA	PÁGINA 7
11. DISPOSICIONES GENERALES	PÁGINA 13

1. CARTA DEL DIRECTORIO

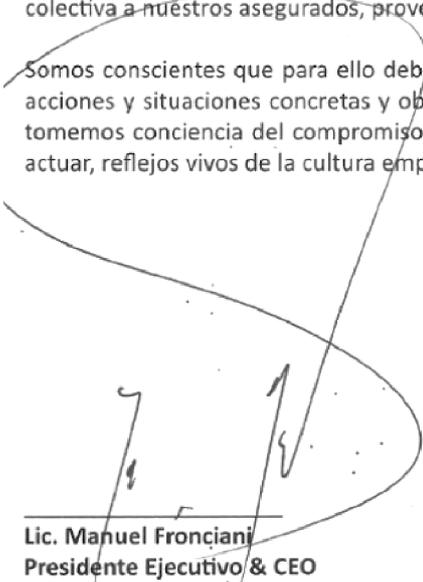
Estimados colaboradores, asegurados, proveedores y personas afines a nuestra Compañía:

Nos complace en esta oportunidad presentar nuestro Código de Ética denominado “**Manual de la Familia**”. Para esta Tercera Edición del año 2019 se ha organizado un **Comité de Gobierno Corporativo** que trabajó intensamente en su revisión y redacción. Felicitamos a todos sus integrantes quienes dedicaron su tiempo y máximo esfuerzo en esta nueva Edición.

Seguridad Seguros siempre se ha abocado a generar sus negocios con ética y transparencia, buscando no solamente ejercer un liderazgo en el mercado, transmitir solidez e imagen corporativa a través de sus servicios e implantar innovaciones en la industria del seguro; sino también a acompañar esos conceptos económicos y altamente empresariales con criterio de valores, comportamiento ético y notable integridad.

Para nosotros eso constituye entre otras acciones, el mantener un excelente relacionamiento con la “**FAMILIA**”, es decir, con nuestros colaboradores de quienes depende gran parte del éxito empresarial y al mismo tiempo “**AVANZAR**” juntos con los mismos valores buscando a su vez transmitir esta conducta colectiva a nuestros asegurados, proveedores y comunidad en general.

Somos conscientes que para ello debemos comenzar “**POR CASA**” y es por ello que este Código describe acciones y situaciones concretas y objetivas para que en nuestro día mantengamos una conducta ética y tomemos conciencia del compromiso que asumimos al pertenecer a esta Compañía y “**SER**” con nuestro actuar, reflejos vivos de la cultura empresarial.



Lic. Manuel Fronciani
Presidente Ejecutivo & CEO



Abog. Guillermo Fronciani
Director Gerente

2. INTRODUCCIÓN

A través de este Código, la firma **Seguridad S.A. Compañía de Seguros** o **Seguridad Seguros**, como también se la conoce, emprende el compromiso de velar por los intereses de cada uno de sus miembros, colaboradores y público en general, difundiendo sus políticas y prácticas de respeto y trabajo, acompañada de la más alta moral.

En el afán de hacer realidad este compromiso, se ha creado un **Comité de Gobierno Corporativo**, conformado por representantes de cada Área de Trabajo, bajo la dirección de un Coordinador Representante designado de entre éstos.

2.1 INTEGRANTES

Sra. Maria Teresa Aguayo - Responsable de RRHH Cuantitativo
Sr. Fernando Rojas - Gerente de Distribución y Cobros
Sra. Natalia Báez - Gerente de Estrategia
Sr. Guillermo Martín Fronciani - Área Legal
Srta. Johana Aquino - Jefa de Programas Internacionales
Sr. Roy Appel - Gerente Operaciones

Cualquier colaborador de la Compañía puede postularse para integrar el **Comité de Gobierno Corporativo**, cuya incorporación deberá ser aprobada por mayoría absoluta de los miembros integrantes y por un miembro del Directorio.

Cuando un miembro dejase de pertenecer al plantel de colaboradores de la Compañía, deberá abrirse una convocatoria general para postulantes a integrar el **Comité**.

2.2 COORDINADOR REPRESENTANTE

Abog. Javier Costantini - Gerente Área Legal

2.3 FECHA DE PRESENTACIÓN A TODO EL PLANTEL DE COLABORADORES

3ra Edición: Viernes 25 de Octubre 2019

3. QUIÉNES SOMOS

Seguridad S.A. Compañía de Seguros nace el 21 de septiembre de 1979, y a partir de esa fecha se encomienda en la labor del desarrollo de coberturas de seguros multirisgo, brindando un servicio eficiente y responsable, sustentado en prácticas éticas de negocio.

Desde su fundación, **Seguridad Seguros** se encuentra constituida como Sociedad Anónima, con un capital orgullosamente 100% Paraguayo, debidamente registrada y autorizada por el BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY (BCP) por medio de la Resolución N° 1, Acta N° 133 de fecha 17 de Julio de 1979.

Desde el año 1996 y bajo la Resolución N° 61/96 de fecha 08 de Julio, se encuentra habilitada por la Superintendencia de Seguros (SIS) para operar en el ramo de Seguro de Vida Individual, siendo actualmente la única compañía de seguros en el Paraguay operando en dicho ramo.

Todas las operaciones llevadas adelante por **Seguridad Seguros** están respaldadas por Reaseguradoras internacionales de renombre, entre ellas: Hannover RE (Alemania), Swiss RE (Suiza), Munich RE (Alemania), RSA (Inglaterra), AXA (Francia), Zurich (Suiza) HDI Gerling (Alemania), Generali GEB (Luxemburgo), siendo inclusive designada **Seguridad Seguros** como Filial Exclusiva de negocios de Employee Benefits en Paraguay de ésta última .

Seguridad Seguros desarrolla sus actividades comerciales a través de su Casa Matriz ubicada sobre la Avenida Mariscal Francisco Solano López N° 793 (Asunción) y a través de sucursales, representaciones propias y agencias delegadas en las principales ciudades del país.

4. NUESTRA VISIÓN

Ser una compañía líder en el rubro asegurador, altamente solvente, marcando pautas y estándares de excelencia en el mercado nacional e internacional, innovando y ampliando el universo de productos ofrecidos, implementando tecnologías y procesos de última generación, incorporando colaboradores altamente calificados y especializados, enfocados y orientados a los servicios brindados a nuestros asegurados.

5. NUESTRA MISIÓN

Como Compañía de Seguros, nos abocamos a la prestación de servicios del más alto nivel, marcando la diferencia a través de la atención al asegurado y de productos innovadores, enfocados al resguardo y tranquilidad del mismo, fomentando la práctica ética y la responsabilidad social empresarial.

6. NUESTROS VALORES

Principios éticos que orientan todas las acciones de la Compañía y dibujan su rumbo a nuevos horizontes:

El respeto a la vida

La integridad

La honestidad

El mérito

La transparencia

La responsabilidad

La eficiencia

La calidad

7. QUÉ OFRECEMOS

Coberturas del Ramo Patrimonial, adaptadas a la necesidad específica de cada cliente en función a los bienes que éste desee resguardar.

Coberturas del Ramo Vida y Salud, ante infortunios o prevención financiera, que afecten al titular de la póliza o a sus beneficiarios.

Planes de seguro que generen valor a las remuneraciones otorgadas a los recursos humanos a nivel corporativo.

Asesoramiento a asegurados ante situaciones jurídico-laborales, producto de hechos imprevistos.

Atención al asegurado, de forma directa y personalizada, brindada por personal especializado y calificado.

Prestigio, producto de la cartera distinguida de asegurados, conformada tanto de personas físicas como de Compañías nacionales y multinacionales.

Precios competitivos conforme a las coberturas solicitadas.

Servicios complementarios, compuestos de numerosos convenios y alianzas comerciales y/o de cooperación con Compañías de distintas ramas, con miras a brindar un servicio integral al asegurado, en respuesta a los requerimientos del mercado actual y competitivo.

Seguridad Seguros, como Compañía aseguradora de gran envergadura, líder e innovadora en el ramo de seguros cuenta con las siguientes coberturas:

7.1 LÍNEA AGROINDUSTRIAS

- Maquinaria Agrícola
- Agroindustrias - Instalaciones y Contenido
- Transporte de Mercaderías
- Seguro Multirriesgo Agrícola

7.2 LÍNEA PATRIMONIALES

- Seguro para el Hogar
- Seguro Multirriesgo Comercio
- Transporte Marítimo de Mercaderías
- Seguro de Caución
- Seguro de Robo - Fidelidad de Empleados
- Responsabilidad Civil
- Aeronavegación

7.3 LÍNEA DE AUTOMÓVILES

- Plan Responsabilidad Civil
- Plan Pérdida Total
- Plan Contra Todo Riesgo
- Planes para Flota de Vehículos

Beneficios adicionales incluidos en la póliza de automóviles:

- Seguro de Vida para el Titular de la póliza
- Cobertura de robo parcial y daño a los accesorios del vehículo.
- Cobertura en el exterior (Mercosur)
- Carta verde o azul
- Asistencia 24 horas Seguridad Assistance

7.4 LÍNEA SEGUROS DE PERSONAS Y SALUD

- Seguro de Vida Grupo
- Seguro de Accidentes Personales
- Seguro de Vida Individual
- Seguro FEM
- Seguro de Cancelación de Deudas
- Seguro Capital Life
- Cáncer Cash Plan
- Renta Diaria por Hospitalización
- Gastos Médicos Mayores
- Microseguros

8. CÓMO LO HACEMOS

Seguridad S.A. Compañía de Seguros está cimentada sobre la base de la atención al asegurado, ofreciendo servicios profesionales, eficientes y sobre todo humanos, impulsada por el constante deseo de superación, abocada a mantener una línea de trabajo y actuar ético, emparejada con nuestra misión de ser una Compañía socialmente responsable.

Respetamos y valoramos a nuestros colaboradores, asegurados y comunidad desarrollando programas orientados a cada eje a través del **Comité Empresa**.

Estamos abiertos al cambio, innovando constantemente y buscando soluciones eficientes a las necesidades de nuestro público interno y externo.

Consideramos la transparencia y la honestidad como requisitos ineludibles del negocio. Garantizamos la privacidad de datos de nuestros asegurados, mediante un responsable manejo de la información confidencial.

Ofrecemos tasas competitivas en la cotización de en diversas monedas.

Valoramos nuestra relación con la comunidad y buscamos realizar aportes significativos en pos de su crecimiento y desarrollo.

8.1 RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Seguridad S.A. Compañía de Seguros participa activamente en el gremio empresarial, formando parte del Comité Ejecutivo de la **ASOCIACIÓN PARAGUAYA DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS (APCS)** y con protagonismo en el desarrollo de proyectos de leyes, relacionamiento con el organismo de control: la **SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS (SIS)**, y la representación de nuestro gremio ante la **CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL PARAGUAY (CNCS)** y la **FEDERACIÓN PARAGUAYA DE LA INDUSTRIA Y COMERCIO (FEPRINCO)**; contribuyendo y colaborando en la defensa y protección de la industria del Seguro.

Somos signatarios del **PACTO ÉTICO Y CUMPLIMIENTO (PEC)**, iniciativa de la Cámara de Anunciantes del Paraguay y la Cámara de Comercio Paraguayo Americana con el apoyo de la Embajada de los Estados Unidos de Norte América en Paraguay, que busca promover el cumplimiento de las normas éticas, legales y las buenas prácticas en los negocios y en las relaciones empresariales. De esta manera, pretendemos ser auditados en forma constante a fin de evitar caer en incoherencias o errores a nivel de gestión empresarial.

Somos miembros de la **ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CRISTIANOS (ADEC)**, que tiene como misión la participación activa en la transformación y desarrollo de nuestra sociedad, promoviendo la formación integral del empresario junto con su responsabilidad social.

Como miembros y signatarios de la **RED LOCAL DEL PACTO GLOBAL PARAGUAY** desde hace 10 años, aunamos esfuerzos en pro del desarrollo sostenible de nuestro país y comunicamos todos los años nuestros avances, a través de la Comunicación de Progreso.

Apoyamos y participamos activamente de la campaña "Juntos Podemos Salvar Millones de Vidas", una iniciativa que propone articular esfuerzos entre las Compañías para la disminución de la tasa de accidentes y fallecimientos, impulsada por el **TOURING Y AUTOMÓVIL CLUB PARAGUAYO (TACPY)** con el apoyo de las Naciones Unidas y de la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

9. NUESTROS COMPROMISOS

Respetar la Vida y Dignidad de las personas mediante el fomento de relaciones de trabajo justas, llevadas adelante en un ambiente saludable, rodeado de confianza mutua, cooperación y solidaridad.

Demostrar integridad por medio de la coherencia en el discurso y las acciones.

Dirigirnos en forma responsable por medio de conductas compatibles con la Misión, Visión y Valores.

Reconocer el mérito por encima de todo como criterio prioritario a la hora de evaluar y/o recompensar a nuestros colaboradores.

Realizar una gestión transparente y honesta en el relacionamiento con los diferentes actores de la sociedad.

Mantener la eficiencia y calidad en nuestros servicios.

10. NORMAS DE CONVIVENCIA

10.1 DE LA COMPAÑÍA HACIA SUS COLABORADORES

Seguridad S.A. Compañía de Seguros asume los siguientes compromisos frente a sus colaboradores:

Desarrollar sus actividades de negocio reconociendo y valorando los intereses y derechos de todos los integrantes de la misma.

Buscar la excelencia en todos los servicios prestados, adoptando el criterio del cumplimiento de la ley, así como de las normas y procedimientos internos.

Cumplir con puntualidad y responsabilidad las obligaciones sociales del contrato de trabajo.

Ofrecer oportunidades de capacitación permanente con el fin de incrementar el grado de idoneidad, profesionalismo y promoción de los colaboradores.

Respetar las diferencias personales e individuales, instando al diálogo y resolución de conflictos entre las personas con las que mantiene relaciones laborales y comerciales.

Fomentar un ambiente de trabajo seguro, saludable y edificante, garantizando condiciones de trabajo justas y equitativas para todos los colaboradores, promoviendo la integración y el trabajo en equipo.

Rechazar todo tipo de discriminación, explotación, trabajo forzoso, coacción o trabajo infantil, oponiéndose fervientemente al acoso, hostigamiento o bullying, salvaguardando la identidad de las personas que denuncien este tipo de hechos y la confidencialidad de la información.

Garantizar el derecho a la propiedad intelectual y reconocer los méritos relativos a los trabajos desarrollados por colegas, independientemente de su posición jerárquica.

10.2 DEL COLABORADOR HACIA LA COMPAÑÍA

Todo colaborador vinculado a Seguridad SA. Compañía de Seguros se compromete a:

Presentar a la Compañía, a su ingreso en la nómina de colaboradores, toda documentación personal solicitada por ésta, que no afecte su intimidad y privacidad.

Ser puntual en los horarios de entrada, salida, intermedios, turnos, cursos y rotaciones de trabajo.

Aceptar y acatar las sanciones por motivo de llegada tardía y ausencias según especifica el Reglamento Interno de Trabajo en el apartado V) “Puntualidad” y VI) “Ausencias y Tolerancias”.

Respetar las normas de Orden, Disciplina, Seguridad e Higiene establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo en el apartado VIII) “Normas de Orden, Disciplina, Seguridad e Higiene”.

Cuidar el aspecto personal e higiene, presentándose al trabajo correctamente vestido y aseado, manteniendo los estándares de vestimenta establecidos tanto en el Reglamento Interno de Trabajo en el Artículo 31° como en la Circular N° 2 / 2017 “Estandarización de Vestimenta”

Dirigirse a los proveedores, asegurados y colaboradores con respeto, cortesía y amabilidad, evitando situaciones que interrumpan con la armonía laboral o puedan dañar la dignidad del otro, conforme establece el apartado XI) “Atención al Público, Prolijidad en el Aspecto” del Reglamento Interno de Trabajo.

Trabajar en equipo, manteniendo una buena relación con el resto del plantel de colaboradores, buscando siempre soluciones en conjunto con las demás áreas. El trabajo en equipo no sólo significa compañerismo, sino saber comunicarse efectivamente con los demás, evitando discusiones y agresiones verbales.

Velar por la conservación y buen uso del mobiliario, equipos, herramientas, vehículos, teléfonos móviles, computadoras y otros bienes de la Compañía y reportar al área responsable de mantenimiento cualquier anomalía o uso inapropiado que pueda desencadenar la pérdida, el daño, el robo del bien o que atente contra la seguridad y la salud en el trabajo, conforme establece el Reglamento Interno de Trabajo en el Apartado XIII) “De los Equipos, Herramientas, Maquinarias, Vehículos y Otros Bienes de la Compañía”.

Proteger el medio ambiente y los recursos, imprimiendo sólo aquella documentación estrictamente necesaria, apagando las luces y equipos eléctricos y electrónicos al finalizar la jornada laboral, como así también reduciendo el uso de utensilios plásticos.

Utilizar responsablemente los canales disponibles para manifestar opiniones, sugerencias, reclamos, críticas y denuncias, remitiendo observaciones objetivas, fundadas en la verdad.

Mantener la confidencialidad de la información de carácter estratégico, incluyendo datos personales de nuestros asegurados, clientes prospectos, colaboradores, proveedores y socios estratégicos en conformidad con las leyes aplicables y consecuente con los siguientes documentos: Apartado XIV) “Confidencialidad” del Reglamento Interno de Trabajo, la Cláusula N° 9, apartado 7) del Contrato Laboral y la Circular N° 01 / 2017 “Cláusula de Confidencialidad”.

Evitar participar y/o someterse a actos de prejuicio, discriminación, asedio sexual, amenaza, chantaje, falso testimonio o cualquier otro acto contrario a los principios establecidos en el presente Código, en el Reglamento Interno de Trabajo y en las Circulares emitidas por la Compañía, tomando el compromiso de denunciar inmediatamente los hechos y a sus protagonistas.

Respetar lo establecido en la Circular N° 004 / 2017 “Ética Corporativa” que prohíbe expresamente recibir a título personal: regalos, obsequios o gentilezas de cualquier tipo y para cualquier efecto, instando a remitir cualquier objeto recibido al **Departamento de Recursos Humanos (RRHH)**.

Respetar la prohibición del consumo de bebidas alcohólicas o drogas en el lugar de trabajo, como así también, de presentarse en estado etílico, bajo los efectos del consumo de estupefacientes o en cualquier otra condición anormal, para el cumplimiento de las tareas, conforme establece la Cláusula N° 9, apartado 17) del Contrato Laboral y el Reglamento Interno de Trabajo en el apartado VIII) “Normas de Orden, Disciplina, Seguridad e Higiene”.

10.3 CON NUESTROS PROVEEDORES

Las personas ajenas que proveen sus servicios a la Compañía, tienen una alta incidencia en la calidad del servicio brindado por la misma, por tanto, recomendamos a los proveedores y colaboradores a adoptar las siguientes prácticas:

Comportarse con imparcialidad, transparencia y franqueza, evitando situaciones que puedan generar conflicto de intereses, así como el rechazo de dinero u obsequios, favores o privilegios de terceros que puedan directa o indirectamente comprometer la objetividad de sus decisiones, conforme lo describe la Cláusula XV) “Conflicto de Intereses” del Reglamento Interno de Trabajo.

Evitar el envío de todo tipo de obsequios o regalos a nuestros colaboradores a fin de no comprometer lo establecido en la Circular N° 002-2017 de Ética Corporativa y en la Cláusula XV) “Conflicto de Intereses” del Reglamento Interno de Trabajo.

A los colaboradores que participen directamente en la selección de proveedores, y a los terceros que deseen prestar servicio a la Compañía, recordamos que deben cumplir con los siguientes criterios:

- Que se den los cumplimientos legales: proveedor debidamente registrado y certificado por los organismos gubernamentales y estatales.

- Que cumpla con responsabilidad las obligaciones sociales del contrato de trabajo de sus colaboradores.
- Que proporcione un lugar de trabajo seguro y saludable e inste a sus colaboradores a utilizar todo el equipamiento necesario para el efecto
- Que cuenten con personal calificado, de buena reputación, que conozcan y respeten los principios éticos de servicio al cliente.
- Que rechace toda forma de trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio, inhumano y denigrante que comprometan la dignidad de las personas.

La Compañía pone a disposición del proveedor distintos canales de comunicación para manifestar opiniones, sugerencias, reclamos y críticas, por tanto, aquellos proveedores que observen que las prácticas de los colaboradores de **Seguridad Seguros** no se ajustan a lo establecido en el Código de Ética, podrán realizar su denuncia de forma confidencial al correo: info@seguridad.com.py, o por nota dirigida al **Departamento de Recursos Humanos (RRHH)**.

La Compañía se compromete a respetar los compromisos contraídos con el proveedor, según lo establezca el contrato firmado entre las partes.

La Compañía además, podrá contribuir con el crecimiento y desarrollo profesional de sus proveedores, brindando a éstos asesoramiento y capacitación en principios éticos y seguridad laboral e industrial, como parte de su programa de Responsabilidad Social.

10.4 CON NUESTROS ASEGURADOS

La premisa fundamental de la Compañía es la cortesía y amabilidad en la atención al asegurado, por tanto, el colaborador deberá:

Centrarse en el asegurado cuando llama o visita la oficina. Dejar toda tarea para recibir al asegurado con propiedad, responder sus dudas y buscar soluciones a sus consultas o inconvenientes, velando por la buena conclusión de la visita o consulta desde la bienvenida, la formulación de la consulta, la solución ofrecida y la despedida.

Dirigirse a los asegurados con respeto, cortesía (preferiblemente optar por el trato formal “de Usted”), amabilidad, diligencia y prontitud, conducta que deberá observar igualmente en el trato con sus compañeros y superiores o subordinados.

Atender con diligencia y cordialidad a toda persona ajena a la Compañía con la que se deba relacionar por razones de trabajo. En todo momento el Colaborador deberá velar por los intereses del asegurado y proporcionar soluciones apropiadas a sus necesidades. En todo momento, deberá evitar las discusiones con los asegurados y público en general, y en caso de quejas o descontento de los mismos, deberá inmediatamente reportar este hecho a su superior o elevarlo al Centro de Atención al Asegurado (CAA) para su análisis y seguimiento conforme los procesos establecidos.

Respetar en todo momento la libertad de expresión del asegurado, precautelando los intereses del mismo y de la Compañía, evitando tomar parte de cualquier actividad que vaya en detrimento de la Compañía o la privación de un legítimo beneficio, conforme establece el Apartado XV) “Conflicto de Intereses” del Reglamento Interno de Trabajo.

Ofrecer planes de seguro que satisfagan las necesidades de cobertura de los asegurados; comunicando los beneficios reales que devienen de la adquisición del seguro y las obligaciones que tendrá el asegurado para acceder a dicho beneficio.

Ser oportuno en la comunicación con el asegurado, proceso clave en toda Compañía prestadora de servicios, evitando demoras al responder consultas formuladas por éste y dando seguimiento a los procesos internos que deban realizarse para resolver el caso.

A los colaboradores en el área comercial, instamos a garantizar que el asegurado cuente con toda la información que necesite antes, durante y después de la adquisición del seguro, así como que pueda realizar un reclamo o sugerencia en cualquier momento, conforme lo establece la Circular N° 005 / 2017 “Buzón de Sugerencias y Quejas”

10.5 RSE, MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD

Nuestra perspectiva como Compañía socialmente responsable es buscar la sinergia con nuestros públicos de interés, buscando la participación de nuestros colaboradores en lograr una triple línea de resultado: Económico, Social y Ambiental.

Nuestras acciones están orientadas a mantener los proyectos en ejecución e incorporar nuevas iniciativas enfocadas en los 10 Principios universalmente aceptados del Pacto Global de la Naciones Unidas para promover el desarrollo sostenible en las áreas de: Derechos Humanos, Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, así como la inclusión de alguno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la estrategia de negocio de nuestra Compañía.

Para el efecto, la Compañía asume los siguientes compromisos:

Brindar espacios de capacitación a los colaboradores, difundiendo los principales valores que enmarcan la cultura empresarial, así como los principios técnicos del seguro, a través del Centro de Entrenamiento Asegurador (CENA) u otras entidades. En este punto, el colaborador está obligado a asistir a cursos y seminarios, charlas de capacitación u otros que la Compañía determine, sean o no dentro de la jornada laboral y que contribuirán a su crecimiento profesional, conforme lo establece inciso q) del Artículo 31° del Reglamento Interno de Trabajo.

Adhiriéndose a campañas que promuevan la prevención de accidentes de tránsito, teniendo en cuenta que el seguro de automóviles es uno de los principales en la cartera de productos de la Compañía.

Firmando alianzas estratégicas con individuos, entes u organizaciones nacionales e internacionales que contribuyan a la difusión de nuestra cultura, del deporte nacional, y que permitan brindar servicios diferenciados a nuestros asegurados, o que promuevan el cuidado del medio ambiente.

Promoviendo la protección del medio ambiente, velando por el consumo consciente del agua y la energía en la oficina, la clasificación de residuos y el reciclaje, la reducción del uso del papel y de los plásticos.

Incorporando consejos e información de utilidad a través de los medios de comunicación interna y externa disponibles.

Impulsando iniciativas de voluntariado entre los colaboradores, en beneficio del crecimiento personal de cada miembro de nuestra Compañía.

Salvaguardando la seguridad en el trabajo, instando a todos los colaboradores y proveedores a cooperar en la prevención de accidentes de trabajo, comunicando a los superiores o contratantes cualquier hecho o circunstancia que pueda originar o causar accidentes, conforme lo establece el Apartado X) “Seguridad en el Trabajo” del Reglamento Interno de Trabajo.

10.6 CON EL GOBIERNO

Respetando las leyes vigentes establecidas por todos los organismos del Estado Paraguayo.

Estimulando el ejercicio de la ciudadanía activa por parte de todos sus colaboradores, por medio del ejemplo institucional y brindando información oportuna en los canales de comunicación disponibles.

Ofreciendo oportunidades a sus colaboradores a participar en charlas, debates y elaboración de propuestas, para fortalecer proyectos de carácter social, en acciones articuladas con órganos públicos y privados, gubernamentales y no gubernamentales.

Rechazando y sancionando cualquier práctica de corrupción y/o hechos antijurídicos, manteniendo procedimientos formales de control.

Recordando a los colaboradores que deberán abstenerse de colocar afiches o leyendas, distribuir materiales impresos a otros colaboradores o a los asegurados, convocar reuniones en horas de trabajo y realizar actividades proselitistas de carácter político, social o religioso, así como la realización de reuniones dentro de las instalaciones de la Compañía y en horario de trabajo sin autorización correspondiente, conforme lo establece el inciso c) del Apartado VIII) “Normas de Orden, Disciplina, Seguridad e Higiene” del Reglamento Interno de Trabajo.

10.7 ESTRATEGIA Y MARKETING RESPONSABLE

La Compañía en su proceso de transformación digital, se encuentra en plena adaptación a entornos de mercados cada vez más digitales y implementando constantemente nuevas tecnologías para llegar a los asegurados, cada vez más exigentes, más informados, que demandan innovación y valor agregado a los productos y servicios que adquieren. Con esta premisa, nos comprometemos a:

Comunicar nuestros productos de seguro de manera clara y veraz, enfocándonos en los beneficios y características reales que devienen de la adquisición del seguro, evitando la comunicación de información falsa o exagerada respecto a la coberturas del seguro.

En este punto, cualquier colaborador o persona vinculada a **Seguridad Seguros** como “Embajador de la Marca” será directamente responsable por todo comentario verbal o escrito, opinión, declaración, filmación, fotografía o exteriorización pública o privada (incluyendo redes sociales personales), relacionado a temas que afecten la sensibilidad pública o privada y que involucren en alguna medida a la Compañía, comprometiéndose el mismo a deslindar públicamente a la Compañía de toda y cualquier responsabilidad.

Ser consecuentes con los valores de la Compañía en cada una de las actividades del área Estratégica: De promoción, de publicidad, en toda comunicación interna y externa, en el manejo de redes sociales y en las relaciones públicas. Para este fin, todo el material destinado a publicitar productos deberá contar con la revisión de la Gerencia Estratégica o de la Línea correspondiente.

Desarrollar productos a la medida de las necesidades de cobertura de los asegurados, compitiendo sanamente tanto a nivel nacional como internacional.

Implementar nuevas tecnologías en servicios y procesos que permitan disponibilizar información a los asegurados, realizar procesos en menor tiempo y reducir el impacto ambiental de nuestra actividad.

10.8 MARCA, COMUNICACIONES E IDENTIDAD CORPORATIVA

Todo lo que se percibe por los sentidos a la hora de tener una experiencia con una marca contribuye a generar la imagen corporativa y determina la forma en que ésta será percibida por nuestros asegurados, por esto es de suma importancia hacer que todo lo que es percibido, contribuya a afianzar la imagen de la marca **Seguridad Seguros**.

Por tanto, recomendamos a los colaboradores a velar por el cumplimiento estricto de los siguientes estándares:

El uso del Logo de Seguridad Seguros: Cuando usamos el logo de la Compañía en afiches, eventos, auspicios u otros, su uso debe estar aprobado por el área Estratégica. Los pedidos de impresión de cartelería, afiches y otros se deben dirigir al área Estratégica únicamente.

Las Tarjetas Personales: Definen nuestra identidad como colaboradores de la Compañía y sirven como carta de presentación para asegurados, prospectos y proveedores. Deben entregarse siempre de forma impecable, sin estar sucias, manchadas, dobladas u otros. Los pedidos de impresión se deben realizar al área Estratégica únicamente y no está permitido realizar impresiones de las mismas por cuenta propia.

La Credencial y el Pin Institucional: Son nuestro identificador dentro y fuera de la Compañía en el día a día. Deben ser utilizadas dentro del horario laboral, tanto en la oficina o al realizar visitas a asegurados, gestiones u otros. Deben devolverse al **Departamento de Recursos Humanos (RRHH)** al desvincularse de la Compañía.

El Uniforme Institucional: El uso del uniforme nos genera identidad y estandariza nuestra imagen corporativa. Es una obligación de los colaboradores vestir en horas de trabajo el uniforme institucional, conforme reza el inciso a) del Artículo 31° del Reglamento Interno de Trabajo.

La importancia del Orden y Aseo en el lugar de trabajo: Mantener el máximo orden y aseo en el lugar de trabajo proyectan una imagen pulcra y contribuyen a la eficiencia en la gestión.

El Celular Corporativo: Todo colaborador en posesión de un teléfono corporativo debe velar por el buen uso del mismo, portando el teléfono diariamente dentro del horario laboral. El teléfono debe estar encendido y con batería en horario de oficina y no debe tener ningún tipo de tono especial del lado del oyente (tonos promocionales de diferentes estilos musicales). Las líneas corporativas sólo deben ser utilizadas para llamadas laborales.

El Correo Electrónico: Todo correo debe estar redactado sin faltas ortográficas y debe contener: un encabezado con el nombre del destinatario, un cuerpo de texto conciso con el objeto de la comunicación y una despedida cordial incluyendo la firma con el diseño institucional.

El tono de la comunicación: Se insta a todos los miembros de la Compañía evitar tutear a asegurados en persona, por teléfono o por medios escritos, siempre tratarlos de Usted. Se recomienda responder al cliente la consulta a través del canal por el cual se dirigió a nosotros.

10.9 PREVENCIÓN DE LAVADOS DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO

El reglamento dictado por la **Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD)**, Resolución N° 071/19, tiene como objetivo establecer las condiciones que deben ser tenidas en cuenta en las políticas y procedimientos asentados en la administración de riesgos para la **Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT)** conforme al perfil integral de riesgo, el mercado actual, los objetivos de la compañía aseguradora, su tamaño, el volumen y la complejidad de sus operaciones, supervisados por la **Superintendencia de Seguros (SIS)** del **Banco Central del Paraguay (BCP)**.

Seguridad S.A. Compañía De Seguros, impulsada por sus valores y principios, ratifica su compromiso a nivel país, dando total apoyo a las autoridades y órganos regulatorios, cumpliendo así su papel como Sujeto Obligado y efectuando, a través de su Directorio en conjunto con la Gerencia General, la implementación de un sistema de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, mediante políticas y procedimientos establecidos para la identificación y evaluación de los riesgos, que conllevan a la calificación del perfil del cliente, asignando un Oficial de Cumplimiento encargado de forma exclusiva para el ejercicio de las tareas de prevención en materia de PLA/FT, el cual recibirá apoyo total y permanente de la Gerencia General y demás colaboradores de la Compañía.

La Compañía para tal caso procederá a la solicitud de informaciones mínimas indispensables para la calificación del riesgo y perfil del cliente, basadas en los factores de riesgo (tipos de asegurados, productos, canales de distribución, zona geográfica, modo de pago), recomendadas por la presente reglamentación. Las informaciones deberán ser proveídas por el cliente a la medida que son requeridas por los colaboradores de la Compañía o sus intermediarios, a los efectos de dar inicio a la relación contractual o continuar con la misma de haber iniciado, dicho procedimiento no podrá ser omitido en ningún caso por los colaboradores de la Compañía.

Los asegurados que no puedan o se nieguen a cumplir con estas disposiciones y requerimientos estipulados no podrán, de acuerdo a los procedimientos de debida diligencia del cliente adoptados por **Seguridad S.A. Compañía de Seguros**, iniciar relaciones comerciales, efectuar operación alguna, o de última instancia, terminar la relación comercial en los casos de que esta ya esté iniciada.

De acuerdo a nuestra política de confidencialidad y protección de datos, se constituye un deber para todos los colaboradores de la compañía que se encuentran vinculados con información relacionada al sistema de prevención de LA/FT, prohibiendo divulgar o difundir cualquiera de los datos de los asegurados sobre los que hayan tomado conocimiento durante la relación laboral, como así también proteger la identidad del Oficial de Cumplimiento en caso de reportes de operaciones sospechosas, como también cualquier otro elemento que pudiera contribuir para identificarlo.

Se pondrá a disposición de los colaboradores el “**Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo**”, elaborado por el Oficial de Cumplimiento y aprobado por el Directorio, cuyo correcto cumplimiento es indispensable para la compañía y en el cual se encontrarán insertadas todas las políticas y procedimientos relacionadas al sistema de prevención, como también las funciones y responsabilidades de los colaboradores asociados al mismo, mecanismos generales de gestión de riesgo, procedimientos de registro y comunicación sobre señales de alerta, operaciones sospechosas y registros inusuales.

A los efectos de requerir las informaciones necesarias para la identificación y calificación del perfil del cliente, se aplicará el régimen general y el régimen ampliado correspondientemente. Únicamente se podrá aplicar el régimen simplificado, el cual implica la reducción de los requisitos de información, cuando sea solicitado por la Compañía la autorización previa, a través del Directorio u Oficial de Cumplimiento, por parte de la SEPRELAD y la Superintendencia de Seguros (SIS), en caso de presentarse las circunstancias establecidas en la resolución vigente. El cumplimiento de dichos regímenes es de carácter obligatorio para la contratación del seguro con nuestra Compañía, cuyos datos serán utilizados para una posterior evaluación de riesgo mediante los resultados derivados del mapa de riesgo implementado.

Finalmente, con la finalidad de instruir a los Directores, Gerentes y demás trabajadores de la Compañía, sobre las normas vigentes, como así también las políticas, normas y procedimientos de nuestra compañía en materia de prevención de LA/FT, se elabora un programa de capacitación anual de formación progresiva, el cual abarca los riesgos de LA/FT a los que podrían encontrarse expuestos y cuya participación será de carácter obligatorio para todos los colaboradores de la Compañía.

11. DISPOSICIONES GENERALES DE ESTE CÓDIGO

El presente Código de Ética involucra a cada uno de los miembros del Directorio, los Gerentes, los Colaboradores, los Prestadores de Servicios y demás involucrados con **Seguridad S.A. Compañía De Seguros**, estableciéndose en responsabilidad individual y colectiva acatar y promover su cumplimiento en todas las acciones.

11.1 PLAN DE COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO

Los colaboradores de Seguridad S.A. Compañía De Seguros tomarán conocimiento formal de este Código de la siguiente manera:

- Recibiendo el Código vía correo electrónico a la dirección consignada en la Carta de Compromiso.
- Acusando recibo por medio de la firma de una Carta de Compromiso.
- Mediante una reunión anual de Presentación del Código a los colaboradores
- Remitiendo al menos 6 comunicaciones informativas vía correo electrónico en el año recordando los temas incluidos en el Código.
- Habilitando a través de la intranet un espacio para consultas y aclaraciones que puedan solicitar los colaboradores, con relación al contenido del Código y que puedan ser publicadas por considerarse de interés general.
- Manteniendo un ejemplar impreso por cada Línea de Negocio, Área de Apoyo, Agencia o Representación. Será responsabilidad del Gerente, Jefe o Encargado mantener el ejemplar impreso recibido del Código y del Reglamento Interno de Trabajo en un lugar visible y accesible para consultas periódicas a los documentos.

El Código será de público conocimiento a través de:

- Su publicación en nuestra página web.
- Su remisión vía correo electrónico a proveedores, asegurados y público de interés.

- Por solicitud expresa al **Departamento de Recursos Humanos (RRHH)** al correo: rrrh@seguridad.com.py o info@seguridad.com.py.
- Además, el **Departamento de Recursos Humanos (RRHH)** dispondrá de ejemplares impresos para su distribución a los interesados.

11.2 REUNIONES DE REVISIÓN

El **Comité de Gobierno Corporativo** de **Seguridad S.A. Compañía De Seguros** someterá este Código a revisiones anuales con participación de las partes interesadas, a los efectos de su difusión, ampliación y/o actualización.

La revisión con miembros integrantes del **Comité de Gobierno Corporativo** se llevará a cabo con al menos 90 días previos al cierre del Ejercicio anual. Igualmente, el **Comité de Gobierno Corporativo** se reserva el derecho de convocar a reuniones extraordinarias cuantas veces considere necesario.

11.3 SISTEMA DE MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

El Gerente, Jefe o Encargado de la Línea de Negocio, Área de Apoyo, Agencia o Representación tiene la obligación de monitorear el cumplimiento del Código y su aplicación en el día a día, y deberá presentar formalmente cualquier observación detectada al **Departamento de Recursos Humanos (RRHH)**, **quién elevará los reportes periódicos al Comité de Gobierno Corporativo.**

Tanto el **Departamento de Recursos Humanos (RRHH)** como el **Comité de Gobierno Corporativo** analizarán las observaciones recibidas y las medidas a tomar.

El **Comité de Gobierno Corporativo** deberá informar periódicamente el número, materia y tratamiento de los casos recibidos al Directorio de la Compañía.

11.4 CANALES ESTABLECIDOS PARA DENUNCIAS

Se preservará el anonimato del denunciante, de modo a evitar retaliaciones contra el mismo. El denunciante deberá brindar información detallada de la conducta o situación objeto de la denuncia y en lo posible aportar las pruebas o indicios que lo avalen.

En todos los casos se hará pública la resolución tomada, considerando que ante todo se preservará el derecho y la dignidad de la persona.

Canales de Denuncia para Colaboradores:

- Por nota dirigida al **Departamento de Recursos Humanos (RRHH)**, enviada vía encomienda o a las siguientes direcciones de correo: rrrh@seguridad.com.py, info@seguridad.com.py
- Realizando una denuncia anónima a través de la página web www.seguridadseguros.com.py, en la sección CONTACTO, seleccionando la categoría “**Denuncias al Código de Ética**”.

Canales de Denuncia para Asegurados, Proveedores & Terceros:

- Por medio del Buzón de sugerencias en Casa Matriz y Sacramento.
- Realizando una denuncia anónima a través de la página web www.seguridadseguros.com.py, en la sección CONTACTO, seleccionando la categoría “**Denuncias al Código de Ética**”.
- Por teléfono al (021) 249 1000 comunicándose con el Centro de Atención al Asegurado (CAA).

11.5 SISTEMAS FORMALES ANUALES DE EVALUACIÓN AL PERSONAL

Todos los colaboradores son responsables de conocer y cumplir este Código, al igual que el Reglamento Interno de Trabajo, las Circulares emitidas por la Dirección u otra área de la Compañía y/o cualquier regla o norma que fuere relevante para su puesto de trabajo.

Se realizarán mediciones anuales para evaluar el grado de conocimiento y aplicación de las disposiciones del Código en los colaboradores. Estas mediciones serán realizadas mediante medios digitales disponibles como ser: encuestas, tests, evaluaciones u otros.

11.6 SANCIONES

El incumplimiento de las disposiciones de este Código obligará a la Compañía a tomar las medidas necesarias. De acuerdo a la gravedad de la denuncia se tomarán las sanciones estipuladas en el Reglamento Interno de Trabajo y las Circulares emitidas por la Dirección u otra área de la Compañía.

---000---



**Seguridad
Seguros**

MCAL. LÓPEZ 793 ESQ. MUJER EN LA CONQUISTA
(+595 21) 249 1000 | info@seguridad.com.py