

Código de Ética de Zuma Seguros, C.A.

A fin de dar cumplimiento a lo previsto en el Artículo 42 de la Providencia No. SAA-8-004-2021 emanada de Superintendencia de la Actividad Aseguradora, con fecha 08 de febrero de 2021, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.128 del 17 de mayo de 2021, ZUMA SEGUROS, C.A., empresa aseguradora autorizada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora bajo el N° 93, en lo adelante “**La Empresa**”, ha redactado un conjunto de Normas de eminente carácter Ético, las cuales deberán ser cumplidas por todos los trabajadores en el ámbito de sus responsabilidades y quehaceres diarios con motivo de la ejecución de sus actividades laborales.

Adicionalmente, el presente Código de Ética contiene los principios éticos y morales, así como las normas de conducta que todo trabajador deberá anteponer al logro de metas y/o intereses personales, dejando claramente establecido el rechazo que el trabajador de ZUMA SEGUROS, C.A., debe tener ante cualquier transgresión que se pudiera presentar en su quehacer diario, procurando evitar en todo momento la realización de operaciones que contravengan lo tipificado en el marco legal venezolano e internacional.

CAPÍTULO I - DE LOS PRINCIPIOS INTERNOS EN ZUMA SEGUROS, C.A.

Artículo 1 - Los siguientes principios orientarán la actitud y comportamiento que se deben observar en **ZUMA SEGUROS, C.A.**

- a. Nuestros trabajadores son el recurso más valioso.
- b. Nuestra palabra tiene valor.
- c. Nuestra conducta hacia nuestros clientes son nuestra carta de presentación.
- d. “Producción” somos todos.
- e. Nuestro éxito se fundamenta en la atención a los pequeños detalles.
- f. Nuestra razón de ser es el Servicio.
- g. Nuestros Clientes tienen derecho a recibir respuestas oportunas, razonadas y soportadas.
- h. Nuestros socios son los Intermediarios de Seguros.
- i. Nuestra operación está respaldada por la más avanzada Tecnología.

CAPÍTULO II - DE LOS TRABAJADORES DE ZUMA SEGUROS

Artículo 2 – Los deberes esenciales de los trabajadores de “**La Empresa**” y que regirán su conducta, son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la veracidad, la pulcritud en el actuar, el espíritu de servicio, la responsabilidad y la confidencialidad, los cuales deberán ser observados en todo momento.

Artículo 3 - Los trabajadores de “**La Empresa**”, tendrán la obligación de respetar y hacer respetar el marco legal venezolano e internacional, así como las normas y políticas internas de la organización relacionadas, directa o indirectamente, con sus actividades laborales. Por ello, es deber de éstos informar internamente, ante la instancia o unidad correspondiente, sobre cualquier violación a este Código de Ética que se presente, causada bien por acción u omisión.

Artículo 4 - Las normas y políticas de “**La Empresa**”, al igual que toda la información y documentación, se consideran CONFIDENCIALES, por ello deberán mantenerse en absoluta reserva, no pudiendo ser divulgadas de ninguna manera y por ninguna vía. Los trabajadores mantendrán el secreto profesional con relación a los productos y servicios ofrecidos por

la compañía, no pudiendo exponer o facilitar información alguna sobre los mismos. Este deber de confidencialidad se extiende aun después de que el trabajador concluya su relación laboral o profesional con la organización.

Artículo 5 - Los trabajadores de “La Empresa” mantendrán relaciones de trabajo basados en el respeto mutuo; velarán por el orden y la tranquilidad, tanto en sus áreas de trabajo como en las demás unidades de la empresa, procurando siempre un ambiente productivo y agradable de trabajo, guardando la debida seriedad y formalidad en su hablar y accionar. Por ello, se abstendrán de emitir comentarios maliciosos, falsos, injuriosos, ofensivos, de descrédito, que inciten al rechazo, al acoso o burla de otros compañeros y/o que tengan por objeto dañar la imagen de algún Trabajador, de la Empresa misma como persona jurídica y/o de sus Accionistas y Directores. Este deber se extiende a los clientes, intermediarios, auditores externos, funcionario público y público en general, que se encuentre en el desempeño de sus funciones o acuda a la empresa.

Artículo 6 - Queda prohibido todo acto de discriminación, bien sea por edad, sexo, discapacidad, compensación salarial, condición racial, económica, política, por nacionalidad, embarazo o religión. Si un trabajador considera que está siendo objeto de hostigamiento o discriminación en el trabajo, deberá reportarlo a su supervisor inmediato o en su defecto a la Gerencia de Talento Humano.

Asimismo, queda prohibido todo acto o conducta abusiva que pueda ser considerado como acoso laboral y acoso sexual por parte, no sólo de un representante de “La Empresa”, sino también entre Trabajadores.

Se entiende como acoso laboral aquella conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por un representante del patrono o por un trabajador hacia otro trabajador, tenga el cargo que tenga, que afecte la integridad biopsicosocial de una persona, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral.

Se entiende como acoso sexual el hostigamiento o conducta no deseada y no solicitada de naturaleza sexual ejercida, de forma aislada o mediante una serie de incidentes, por parte de algún representante del patrono contra un trabajador o entre trabajadores, con el objeto de afectar su estabilidad laboral o de dar, mantener o quitar algún beneficio derivado de la relación de trabajo. Ambas conductas son causales de despido justificado.

Artículo 7 - Los trabajadores no podrán aceptar regalos, compensaciones, ni contrapartidas de ninguna índole, de manera directa o a través de interpuestas personas, internas o externas a la empresa, como forma de resarcimiento o indemnización por sus labores. Si por razones de cortesía en la relación de negocios se decide recibir una ofrenda, ésta deberá ser notificada de forma inmediata a su supervisor o a la Gerencia de Talento Humano.

Artículo 8 - Los trabajadores se abstendrán de ejecutar actos de soborno o cualesquiera otro de corrupción, tanto en provecho personal como de otro trabajador o personas ajenas a la empresa, incluyendo familiares.

Artículo 9 - Los trabajadores se abstendrán de consumir o distribuir sustancia controladas sin prescripción facultativa, dentro de las instalaciones de “La Empresa”. Asimismo, se abstendrán de presentarse en la compañía bajo los efectos de bebidas alcohólicas o sustancias que puedan afectar su desempeño y su imagen como trabajador de ZUMA SEGUROS, C.A.

Artículo 10 - Los trabajadores son custodios de los bienes muebles e inmuebles propiedad de la empresa durante su jornada laboral, por lo que evitarán acciones y/o conductas que deterioren y/o dañen dichos bienes.

Artículo 11 - Los trabajadores de la sociedad estarán obligados a entregar los bienes y/o equipos asignados, así como la documentación desarrollada y/o en desarrollo al finalizar la relación de trabajo o en caso de un cambio de área. Los documentos, archivos, proyectos, programas y otros derivados de la prestación de sus servicios, quedarán en poder de la empresa sin que la persona saliente o cambiante pueda copiarlos, reproducirlos o transmitirlos en forma alguna.

Artículo 12 - Los trabajadores tomarán las medidas correspondientes evitando todo gasto superfluo, con el fin de cumplir con las normas internas relacionadas con la normalidad, necesidad y eficiencia.

Artículo 13 - El trabajador cumplirá con las instrucciones impartidas por su supervisor inmediato, siempre que las mismas estén ajustadas y estén apegadas a la Ley y a las Políticas, Normas y Procedimientos de la organización. En caso de detectar un conflicto, el trabajador está obligado a comunicarlo a la Gerencia de Talento Humano.

Artículo 14 - Los trabajadores con nivel supervisorio, asumirán la responsabilidad que tienen para con sus supervisados, prestando especial atención a la motivación y al desarrollo profesional de los mismos, vigilando las evaluaciones por resultados, la transparencia y la igualdad de oportunidades en los nombramientos, la potenciación de la comunicación ascendente, descendente y horizontal, el trabajo en equipo y la participación en la fijación de su retribución en función de la aportación individual y resultados de la compañía.

Artículo 15 - El trabajador evitará asociarse con personas cuyas actividades o comportamiento pudieran afectar su reputación o la de “La Empresa” por no estar apegados a la Ley.

Artículo 16 - El trabajador deberá abstenerse de realizar actividades comerciales dentro de las instalaciones de la compañía, así como operaciones de préstamos personales con otros trabajadores, clientes y/o proveedores.

Artículo 17 - Los trabajadores que atienden público ofrecerán un trato respetuoso, equitativo y honesto en cada operación que realice proporcionando, con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, los productos y servicios que ofrece la sociedad, apegándose en todo momento a la regulación legal, a las normas internas de la compañía y respetando en todos los casos la libertad del cliente para decidir la contratación de los productos.

Artículo 18 - El trabajador que directa o indirectamente, por acción u omisión, participe, preste asistencia y/o propicie cualquier acción que se encuentre tipificada como delito en el marco legal y/o sea negligente en la observancia de sus deberes preventivos, será denunciado por ante las autoridades competentes y se procederá a su desincorporación ajustando el procedimiento a lo establecido en la Ley.

CAPÍTULO III - DE LA EMPRESA

Sección 1 - Generalidades

Artículo 19 - “La Empresa” presentará en todo momento la imagen fiel de patrimonio y la gestión cumplida, no facilitando información privilegiada que beneficie a accionistas o socios.

Artículo 20 - “La Empresa” facilitará la participación de los trabajadores en actividades de tipo cultural, recreativa, deportiva o ambientalista y favorecerá las prácticas benignas con el medio ambiente en las áreas de trabajo, promoviendo la utilización racional de recursos como el papel, la energía eléctrica, el agua, entre otros y declarando a Zuma Seguros, C.A., espacio libre de humo de tabaco.

Artículo 21 - “La Empresa” se obliga a ofrecer a todos sus trabajadores el acceso a los diferentes niveles de formación y acceso a la información en todos los ámbitos necesarios y relacionados con sus funciones, utilizando para ello los Manuales de Políticas, los Manuales de Normas y Procedimientos y los Manuales de Normas, con el fin de que conozcan y cumplan a cabalidad con el marco legal venezolano y con las normas internas de la compañía.

Sección 2 - De la Junta Directiva

Artículo 22 - La Junta Directiva aprobará el presente Código de Ética, autorizará sus adecuaciones y ordenará su publicación en la página de Intranet de la sociedad.

Artículo 23 - La Junta Directiva cumplirá con las leyes aplicables a las actividades de su competencia, así como con las Políticas, Normas, Procedimientos y disposiciones internas sobre sus actividades.

Sección 3 - De la Gerencia de Talento Humano

Artículo 24 - La Gerencia de Talento Humano difundirá el presente Código de Ética y sus actualizaciones, entre todos los trabajadores a través del Correo Electrónico o Intranet, y se entregará un Acta al empleado como acuse de recibo. El acuse de recibido será archivado en el expediente del trabajador y se enviará copia a la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Sección 4 – De la Gerencia de Auditoría

Artículo 25 - La Gerencia de Auditoría evaluará la observancia de las disposiciones contenidas en el Código de Ética. Asimismo, reportará a la Presidencia Ejecutiva, con copia al Oficial de Cumplimiento y a la Gerencia de Talento Humano, cualquier violación relevante observada, así como las respectivas medidas adoptadas al respecto por la administración, en cada uno de los casos.

Sección 5 - De la relación con las autoridades públicas

Artículo 26 - Todos los trabajadores de la empresa, sin excepción, deben colaborar en todo momento con las autoridades competentes y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de la empresa, para lo cual atenderán los requerimientos y observaciones de las autoridades, buscando colaborar con eficiencia y cortesía en el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que le otorgan las leyes y/o reglamentos.

Sección 6 - De la relación con los proveedores

Artículo 27 - “La Empresa” procurará establecer relaciones a largo plazo con proveedores confiables, eficientes y sólidos, tramitando los pagos de manera oportuna.

Artículo 28 - Los trabajadores facultados para negociar la adquisición de bienes y servicios para la empresa, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la empresa. Esta adquisición se efectuará mediante procesos homogéneos y transparentes que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

CAPÍTULO IV - DE LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DE LEGITIMACION DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Artículo 29 - Los trabajadores de la empresa deberán ser garantes en la detección de cualquier situación irregular que se encuentre tipificada en el marco legal venezolano y en las normas y políticas internas de la organización; para ello deberá procurar la buena diligencia en el conocimiento del marco legal en que se fundamenta este Código de Ética.

En caso que un trabajador detectare una situación que suponga sospecha de infracción a la Ley, lo informará a la brevedad posible a su superior inmediato o al Gerente de Talento Humano. Si la infracción deviene de un cliente, proveedor, intermediario o cualquier otra persona, no podrá suspender o rechazar la atención de éste, a fin de procurar que el mismo no se percate de que la ilicitud ha sido detectada, para con ello garantizar, en lo posible, que las autoridades competentes sean informadas y puedan responder oportunamente.

CAPÍTULO V - DE LAS VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA Y SUS SANCIONES

Artículo 30 - Cualquier infracción, transgresión, violación y/o incumplimiento de los principios y/o normas establecidas en el presente Código de Ética, dará origen a la aplicación de sanciones según su gravedad, las cuales incluirán desde amonestación verbal hasta el despido justificado, sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales a que hubiere lugar a consecuencia de la denuncia correspondiente ante los Organismos competentes, en caso de que la infracción pueda considerarse delito.

Artículo 31 - Se consideran violaciones al Código de Ética, las siguientes acciones:

- a. Incumplir disposiciones legales que generen sanciones por parte de las autoridades, daño patrimonial y/o contingencias futuras para “La Empresa”.
- b. Incumplimiento de las Normas, Políticas y Procedimientos, establecidos en los Manuales Internos de “La Empresa”.
- c. Evidenciar intoxicación por droga o alcohol y/o tener conductas inmorales en las instalaciones de la empresa.
- d. Denunciar infundadamente y de mala fe a una persona inocente.

- e. Comprometer legalmente a “**La Empresa**” sin tener autorización para tales fines.
- f. Realizar operaciones en beneficio personal, familiar o de terceros, en perjuicio de la empresa.
- g. Influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor o funcionario que desempeñe una investigación o revisión dentro de la empresa.
- h. Falsificar o alterar información entre otras, sobre los registros de clientes, intermediarios de seguros, proveedores de servicios, empleados o cualquier otro registro que se lleve en la empresa y las operaciones realizadas por los mismos.
- i. Suministrar información estratégica a terceros o partes interesadas, por parte de empleados, en perjuicio de los objetivos y metas empresariales.
- j. Cualquier infracción al marco legal establecido en la República Bolivariana de Venezuela y/o en Leyes Internacionales.

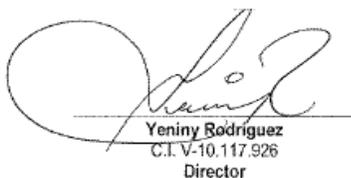
Artículo 32 - Cuando exista duda sobre la existencia de una violación al presente Código de Ética, la Gerencia de Talento Humano, la Gerencia de Auditoría, con el apoyo de la Gerencia de Seguridad, del Oficial de Cumplimiento y de la Vicepresidencia y/o Gerencia a la cual se encuentre adscrito el trabajador, procederán a evaluar la evidencia disponible antes de que se imponga la sanción correspondiente al posible infractor.

El Código de Ética de Zuma Seguros, C.A. es firmado en la Ciudad de Caracas a los 10 días del mes de febrero del año 2022, por los Miembros de la Junta Directiva:



Luis Querales Romero
C.I. V-7.731.238
Presidente Ejecutivo

Fecha: 10-02-2022



Yeniny Rodríguez
C.I. V-10.117.926
Director

Fecha: 10-02-2022



Gustavo Mendiri B.
C.I. V-15.192.389
Director

Fecha: 10-02-2022



Renny Calderin
C.I. V-6.888.537
Vicepresidente Ejecutivo

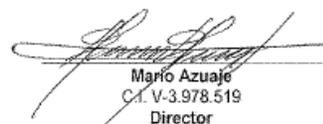
Fecha: 10-02-2022



Jesús Camargo
C.I. V-4.173.574
Director

Fecha: 10-02-2022

Por Jesús Camargo firma
Luis Querales Romero
C.I. V-7.731.238
Apoderado General



Mario Azuaje
C.I. V-3.978.519
Director

Fecha: 10-02-2022



Enrique Crespo
C.I. V-6.821.190
Director

Fecha: 10-02-2022