CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS S.A.

Este documento contiene el informe anual de Gobierno Corporativo de Universal Agencia de Seguros, S.A.
Este informe fue discutido y aprobado por la Junta Directiva en la sesión N°217 del día 05 de febrero de 2026.

TABLA DE CONTENIDO

UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS **4**
CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO **4**
CAPÍTULO I. **4**
DISPOSICIONES GENERALES **4**
Artículo 1. Objetivo 4
Artículo 2. Ámbito de aplicación 4
Artículo 3. Definiciones 6
Artículo 4. Código de Gobierno Corporativo 8
Artículo 5. Aprobación, revisión, actualización y publicación del código. 8
CAPÍTULO II. **9**
DE LA ASAMBLEA DE SOCIOS Y JUNTA DIRECTIVA **9**
Sección I. Integración e Idoneidad **9**
Artículo 6. Integración 9
Artículo 6.1 Integración de la junta directiva: 9
Artículo 6.2. Asamblea de Socios: 10
Artículo 6.3. Requisitos para ser miembros de Junta Directiva y Fiscal: 10
Artículo 7. Idoneidad 10
Deberes de los miembros de la Junta Directiva 11
Incompatibilidades por posibles conflictos de interés: 11
Prohibiciones: 12
Lineamientos para la formalidad y transparencia del proceso de propuesta y elección de los miembros del órgano directivo y de la Fiscalía: 12
Artículo 7.1. Mecanismos y medios de control para garantizar el cumplimiento de requisitos previo a su nombramiento y durante el ejercicio de sus funciones. 12
Sección II. Funciones **13**
Artículo 8. Funciones 13
Artículo 9. Verificación de la razonabilidad de la información financiera y los sistemas de control interno…… 15
Artículo 10. Operación 15
Sección III. Políticas de Gobierno Corporativo. ***16***
Artículo 11. Políticas 16
Artículo 12. Políticas de selección, retribución, calificación y capacitación 16
Artículo 13. Políticas sobre la relación con clientes 19
Artículo 14. Políticas sobre la relación con proveedores 21
Artículo 15. Políticas sobre las relaciones intragrupo 22
Artículo 16. Política de revelación y acceso a la información 23

Artículo 17. Política de rotación 25
Artículo 18. Seguimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo 25
Sección IV. Informe Anual de Gobierno Corporativo 27
Artículo 19. Informe anual de gobierno corporativo 27
CAPÍTULO III. 27
OTROS ÓRGANOS DE GOBIERNO 27
Sección I. Gerencia General 27
Artículo 20. Gerencia General 27
Sección II. Integración del Comité de Auditoría 28
Artículo 21. Integración de las auditorias 28
Artículo 22. Funciones del Comité de Auditoría 28
Sección III. Comités de Apoyo 30
Artículo 23. Comités de Apoyo 30
Artículo 24. Idoneidad de los miembros de los Comités de Apoyo 32
Sección IV. 33
Artículo 25. Reglamentos internos, informes a Junta Directiva, libros de actas y periodicidad de las reuniones 33
CAPÍTULO IV. 34
AUDITORÍA INTERNA 34
Artículo 26. Auditoría interna 34
Artículo 27. Funciones 34
Artículo 28: Vigencia 35
ANEXO 1 35
ANEXO 2 40
ANEXO 3 41

UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivo

El presente Código tiene por objetivo definir los órganos, las políticas y procedimientos con el fin de asegurar la adopción e implementación de sanas prácticas de gobierno corporativo. Sean estos procedimientos políticos u operativos, las políticas generales o específicas y los procedimientos generales o específicos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones establecidas y aprobadas en el presente Código son de aplicación para todos los miembros de Junta Directiva, funcionarios y agentes de Universal Agencia de Seguros, fiscalía y enlace de cumplimiento en él, tanto dichas normativa no contravengan lo establecido en leyes especiales vigentes.

Los emisores no financieros de valores deben aplicar lo dispuesto en los artículos 8 y 20 del presente Código, respecto a las declaraciones juradas que deben rendir el Gerente General y presidente de la Junta Directiva u órgano equivalente, así como aplicar lo dispuesto en las Secciones II y IV del Capítulo III respecto a las auditorías externas. Les será aplicable también el resto de disposiciones de este Reglamento, a aquellos emisores que no adopten el Reglamento sobre gobierno Corporativo y sus reformas emitidas por la bolsa de valores respectiva.

El Código de gobierno corporativo que emitan las Sociedades Agencias de Seguros deben considerar como mínimo lineamientos sobre:

a) Integración y operación de La Junta Directiva y responsabilidades de los miembros, a saber:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario
- Tesorero
- Vocal I
- Fiscal.

b) Integración y funciones de los órganos de fiscalización:

La auditoría externa será contratada mediante ofrecimientos a entidades profesionales habilitadas para tal fin y debidamente reconocidas por las Entidades colegiadas respectivas. Su función principal será la de evaluar el adecuado funcionamiento del área financiera de Universal Agencia de Seguros SA, además de emitir su criterio sobre los estados financieros de Universal Agencia de Seguros SA a fin de contribuir al perfeccionamiento del área contable y control interno. Realizará intervenciones por lo menos 2 veces al año, a menos que se presenten acontecimientos que exijan a la Sociedad Agencia de Seguros un mayor número de auditorías.

c) Transacciones de los valores accionarios de la empresa que lleven a cabo los miembros de Junta Directiva, ejecutivos clave y funcionarios dentro del accionar de la misma.

d) Relaciones con inversionistas o Socios inversionistas.

e) Elaboración y divulgación de un informe anual sobre el cumplimiento del código de gobierno corporativo y sus reglamentos:

Dicho informe se debe elaborar mínimo una vez al año y contará con la evaluación sobre el cumplimiento del mismo en el año, ver anexo de criterios de evaluación.

f) Divulgación de la adopción del Código de Gobierno Corporativo:

Dicho código será pautado en la página Web www.universalseguros.net, primeramente, pudiendo ser pautada luego en otra página de las existentes en el mercado, una vez aprobado por la Junta Directiva y para el conocimiento obligatorio de funcionarios, agentes de Seguros y autoridades de la empresa.

Artículo 3. Definiciones

Para los propósitos de este Código se entiende como:

- **Ejecutivo:** Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en una entidad, intervenga o tenga la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.

- **Entidad supervisada:** Aquellas bajo el ámbito de regulación del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y La Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

- **Gobierno corporativo:** Conjunto de políticas, normas, procedimientos y reglamentos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de una entidad. Comprende las relaciones entre los socios inversionistas, la Junta Directiva, la Gerencia, ejecutivos, comités de apoyo los órganos de fiscalización.

- **Grupo financiero:** Conjunto de sociedades que realizan actividades financieras, constituidas como sociedades anónimas o como entes de naturaleza cooperativa,

solidarista o mutualista, sometidas a control común, gestión común o vinculación funcional, y organizado y registrado conforme lo establece la Ley 7558 y el "Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros".

- **Conflicto de interés**: situación o evento en que el interés personal directo o indirecto del personal o socios de Universal Agencia de Seguros se encuentre en oposición con la empresa y/o sus clientes o lo lleven a incumplir sus deberes.

- **Funcionario**: Es aquella persona que desempeña funciones dentro de la estructura de la Empresa, a los que la empresa misma remunera y paga sus garantías sociales.

- **Accionista:** Accionista es aquella persona natural o jurídica que es propietaria de acciones de los distintos tipos de sociedades anónimas o comanditarias que pueden existir en el marco jurídico de cada país. El accionista es un socio capitalista que participa de la gestión de la sociedad en la misma medida en que aporta capital a la misma. Por lo tanto, dentro de la sociedad tiene más votos quien más acciones posee. Tratándose de una sociedad anónima, puede existir un gran número de accionistas que no participan necesariamente en la gestión de la empresa, y cuyo interés es únicamente recibir; una retribución en dividendo a cambio de su inversión. Sin embargo, si dicho accionista está interesado en conocer el desenvolvimiento se basa en la información contable.

- **Ejecutivo Clave:** persona que forma parte de una comisión ejecutiva o que desempeña un cargo de alta dirección en una empresa.

- **Auditoría externa:** Aquella realizada por profesionales expertos en contabilidad de los libros y registros contables de una entidad, los mismos son contratados a empresas especializadas en el campo de la auditoría.

- **Comité de apoyo:** Un comité es un conjunto de personas que con arreglo a las

leyes o reglas de una organización, institución o entidad tienen establecidas determinadas competencias. Un ejemplo de comité lo constituyen los comités de empresa.

- **Auditoría interna:** Aquella realizada por profesionales expertos en contabilidad de los libros y registros contables de una entidad, los mismos son personas dentro de la misma organización.

- **Asamblea de Socios:** Aquella que debe llevar un libro de actas de asambleas generales y que además tienen la obligación de aprobar los estados financieros y celebrarán 1 reunión ordinaria en los primeros 3 meses del año.

- **Junta Directiva:** Son los representantes escogidos de los accionistas de una corporación.

- **Órganos de Fiscalización:** Están compuestos por las auditorías externas e internas, la oficialía de cumplimiento y demás partes involucradas en el control de la empresa.

Artículo 4. Código de Gobierno Corporativo

El presente Código de Gobierno Corporativo contiene la estructura de gobierno necesaria para llevar a cabo una eficiente gestión del negocio, la implementación y ejecución de políticas, el perfil de los directores que integran la Junta Directiva, así como los mecanismos y medios de control para acreditar su cumplimiento en lo establecido en el Reglamento de Gobernabilidad SUGESE, el presente Código y las disposiciones emanadas en la Ley 8653 sobre la regulación sobre el mercado de Seguros.

Artículo 5. Aprobación, revisión, actualización y publicación del código.

Este código debe:

a) Ser aprobado por Junta Directiva.
b) Revisado y actualizado mínimo una vez al año o cuando las autoridades

reguladoras lo requieran.

c) Estar disponible en el sitio Web oficial.

CAPÍTULO II.

DE LA ASAMBLEA DE SOCIOS Y JUNTA DIRECTIVA

Sección I. Integración e Idoneidad

Artículo 6. Integración

De conformidad con la normativa legal de Universal Agencia de Seguros SA, la Junta Directiva es la parte principal, de quienes debe provenir la aprobación o desaprobación de los reglamentos internos y decisiones con respecto a la dirección superior de la empresa y de las operaciones. Le corresponde el establecimiento de políticas generales y específicas y la aprobación de reglamentos, salvo aquéllos que no sean de su competencia.

Artículo 6.1 Integración de la junta directiva:

La Junta Directiva estará integrada al menos por cinco miembros de reconocida honorabilidad y comprobada idoneidad técnica. Al menos el cuarenta por ciento (40%) de los miembros de la junta directiva no podrán ser accionistas de la entidad, ni parientes de los accionistas de la sociedad, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; tampoco podrán ser empleados de Universal Agencia de Seguros SA.

En Asamblea de socios se escogerá la Junta Directiva, que tendrá los siguientes puestos:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario
- Tesorero
- Vocal I

Y se elegirá un fiscal para las labores de vigilancia de la Junta Directiva.

Artículo 6.2. Asamblea de Socios:

Nombra los miembros de junta Directiva, o sus representantes corresponde a la máxima autoridad. Deberá llevar un libro de actas de asambleas generales tienen la obligación de aprobar los estados financieros y celebrarán una reunión ordinaria en los primeros 3 meses del año.

Artículo 6.3. Requisitos para ser miembros de Junta Directiva y Fiscal:

Para ser elegido en Junta Directiva o como Fiscal el interesado deberá reunir los siguientes requisitos:

a) No ser funcionario, ni ocupar ningún cargo de asesor profesional de Universal Agencia de Seguros.
b) No haber tenido ni tener litigios legales en contra y/o que hayan afectado a Universal Agencia de Seguros, en este apartado se analizan las personas contra quienes, en los últimos cinco años, haya recaído sentencia judicial penal condenatoria firme por la comisión de un delito doloso contra la propiedad, la buena fe de los negocios o la fe pública, tipificados en los títulos VII, VIII y XVI del libro II del Código Penal, respectivamente y las personas que se encuentren cumpliendo sentencia judicial penal condenatoria por la comisión de los delitos anteriormente.
c) No tener parentesco por consanguinidad y/o afinidad hasta segundo grado con: Funcionarios de Universal Agencia de Seguros, otros miembros de Junta Directiva y fiscalía.

Artículo 7. Idoneidad

Los miembros de la Junta Directiva deben cumplir como mínimo con el siguiente perfil:

1. **Requerimientos de calificación**: Contar con un grado académico de mínimo sexto grado aprobado, además debe poseer conocimientos y experiencia en el área De Seguros y comercialización de los mismos.
2. **Requerimientos de independencia**: No tener parentesco por consanguinidad y/o

afinidad hasta segundo grado con Funcionarios de Universal Agencia de Seguros, miembros de Junta Directiva y Fiscalía.

3. **Disponibilidad de tiempo para ejercer sus posiciones**: Los miembros que integrarán la Junta Directiva de Universal Agencia de Seguros deben contar con el tiempo necesario para asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Agencia de Seguros, ya que, de ausentarse injustificadamente a 3 sesiones de forma consecutiva, el Directivo perderá su puesto en Junta Directiva o, si se ausentara injustificadamente 7 veces de forma alterna será removido de su cargo. Toda justificación de ausencia deberá ser por escrito.

Deberes de los miembros de la Junta Directiva

- Reunirse al menos una vez al mes para verificar el cumplimiento y control de las labores que realiza la administración de la empresa.
- Realizar el nombramiento o remoción del personal calificado, sean estos, gerente o Administrador.
- Aprobar la apertura de nuevas plazas a solicitud de la Gerencia o Administración una vez realizado el debido estudio, para el buen funcionamiento de la empresa.
- Analizar y aprobar las estrategias de venta y crecimiento una vez elaboradas por el área administrativa.
- Aprobar las líneas de crédito o apalancamiento en los que deba incurrir la empresa.
- Vigilar que el destino de dichos créditos cumpla estrictamente con el origen de la solicitud presentada por la Gerencia o la Administración.
- Aprobar e implantar el marco administrativo en el que se desarrollará la empresa.
- Analizar y aprobar plan estratégico, Plan operativo, presupuesto, conocer y aprobar los estados contables financieros y flujos de caja.

Incompatibilidades por posibles conflictos de interés:

Los acuerdos de Junta Directiva que beneficien los intereses de los miembros deberán aprobarse por unanimidad, además no se permitirá ningún tipo de influencia por parte de algún directivo para recibir un trato preferencial, sea propio, a otro directivo, pariente o persona conocida o a un funcionario de Universal Agencia de Seguros.

Prohibiciones:

- Tener parentesco por consanguinidad y/o afinidad hasta segundo grado con: Funcionarios de Universal Agencia de Seguros S.A y otros miembros de Junta Directiva hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- Formar o haber formado parte de la SUGESE como funcionario o directivo.
- Abstenerse de presentar su Curriculum Vitae actualizado.
- Abstenerse de presentar su hoja de delincuencia.
- Mantener relaciones comerciales con la empresa, (no podrá ser proveedor para Universal Agencia de Seguros S.A), en caso de que así lo decida deberá renunciar.
- Realizar funciones dentro de la Empresa en cargos como Gerentes, puestos Administrativos y operativos.

Lineamientos para la formalidad y transparencia del proceso de propuesta y elección de los miembros del órgano directivo y de la Fiscalía:

En Asamblea de Socios se escogerá la Junta Directiva, que tendrá los siguientes puestos:

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretarioo
- Tesorero
- Vocal I

Y Fiscal, con voz, pero sin voto.

Además, poseerán obligaciones y limitaciones, tales como las que se mencionan en los artículos 6 y 7 del presente código.

Artículo 7.1. Mecanismos y medios de control para garantizar el cumplimiento de requisitos previo a su nombramiento y durante el ejercicio de sus funciones.

a. **Requisitos previos a la candidatura y elección**: Todo socio candidato (a) a ocupar un puesto en Junta Directiva debe rendir una declaración jurada, en donde

conste su firma debidamente autenticada por Notario Público, en donde se indique que Cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 7 de este Código.

b. **Incumplimiento de requisitos:** Si un miembro de la Junta Directiva deja de cumplir con los requisitos de idoneidad establecidos, la Asamblea de Socios debe proceder con su sustitución, según los lineamientos establecidos en la Escritura de Constitución y sus modificaciones para Universal Agencia de Seguros SA.

La SUGESE tendrá acceso a la documentación que demuestre el cumplimiento de los requisitos indicados. La administración deberá abrir un expediente a sus directivos y SUGESE tendrá acceso a dicha documentación.

Sección II. Funciones

Artículo 8. Funciones

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, la normativa legal de la Superintendencia General de Seguros y Universal Agencia de Seguros SA, la Junta Directiva debe cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

a) Establecer la visión, misión estratégica y valores de Universal Agencia de Seguros S.A.

b) Supervisar la Gerencia y autoridades administrativas superiores de la entidad y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.

c) Escoger a las personas indicadas para realizar las auditorías de forma externa cuando corresponda, necesarios para el cumplimiento eficiente de los objetivos asignados, según lo establecido en el artículo 2 inciso b.

d) Analizar los informes que les remitan la auditoría externa y tomar las decisiones que se consideren procedentes, en virtud de garantizar la puesta en práctica de las recomendaciones que este ente independiente incluya en su informe anual.

e) Conocer el plan anual de trabajo del fiscal designado y solicitar la incorporación

de los estudios que se consideren necesarios.

f) Solicitar al fiscal que vigile la aplicación de los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.

g) Dar seguimiento a los informes del fiscal que aplique relacionados con la atención, por parte de la administración, de las debilidades comunicadas por los órganos supervisores, auditores y demás entidades de fiscalización.

h) Aprobar las políticas establecidas en el presente Reglamento, dentro de ellas las necesarias para procurar la confiabilidad de la información financiera-contable y un adecuado ambiente de control interno de la entidad supervisada.

i) Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el "Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGESE" (anexado al presente código). Evaluar periódicamente sus propias prácticas de Gobierno Corporativo y ejecutar los cambios a medida que se hagan necesarios, lo cual debe quedar debidamente documentado.

j) Mantener un registro actualizado de las políticas y decisiones acordadas en materia de gobierno corporativo.

k) Promover una comunicación oportuna y transparente con los órganos supervisores, sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente a Universal Agencia de Seguros SA.

l) Velar por el cumplimiento de las normas por parte de la entidad supervisada y por la gestión de los riesgos de ésta. Para estos efectos se deben definir las políticas que se consideren necesarias.

m) Aprobar el informe anual de Gobierno Corporativo que se establece en este Código.

n) Comunicar a la Asamblea General de Accionistas, u órgano equivalente, el Código de Gobierno Corporativo adoptado, según lo dispuesto en el presente Reglamento.

o) Presentar un informe anual de resultados ante la asamblea de socios inversionistas en donde se muestre claramente los alcances obtenidos en su gestión como órgano colegiado, en concordancia con lo estipulado por el Código

de Comercio.

Artículo 9. Verificación de la razonabilidad de la información financiera y los sistemas de control interno.

La Junta Directiva es responsable que la información financiera de la entidad sea razonable, en este sentido el presidente de la Junta Directiva y la Gerencia debe rendir una declaración jurada, sobre los estados financieros y el control interno, para lo cual utilizará como guía el formato que se adjunta como anexo 2 a este Código. Dicha declaración se presentará conjuntamente con los estados financieros a la Superintendencia General de Seguros de conformidad al cronograma de obligaciones a presentar.

Artículo 10. Operación

Para cumplir adecuadamente con sus funciones y responsabilidades, la Junta Directiva u órgano equivalente debe reunirse con la frecuencia que le permita asegurar el seguimiento adecuado y permanente de los asuntos de la entidad, según lo establecido en la ley específica y disposiciones reglamentarias que las regulen o sus Estatutos.

Debe implementarse un proceso y un programa sobre la participación y la sucesión: La Junta Directiva debe reunirse al menos una vez al mes para analizar todos los temas propios de Universal Agencia de Seguros S.A, se podrá sesionar tanto de forma ordinaria o extraordinaria con un mínimo de 3 miembros directivos presentes. En ausencia del presidente asume el vicepresidente el mandato, si este faltase puede sustituirlo el vocal.

En caso de que el presidente, vicepresidente, secretario llegasen a faltar, el vocal I estará en capacidad de suplirlos con voz y voto.

Para que se determine que un acuerdo quede en firme debe ser aprobado por la totalidad de los miembros de Junta Directiva, lo cual indica que es de aplicación inmediata sin necesidad de aprobación en la siguiente reunión de Junta Directiva.

Sección III. Políticas de Gobierno Corporativo.

Artículo 11. Políticas

La Junta Directiva debe aprobar políticas claras, exhaustivas y auditables para el Gobierno de Universal Agencia de Seguros y la administración de los conflictos de intereses actuales y potenciales que se deriven de las actuaciones de la Sociedad, sus directores, socios y servidores en las relaciones con sus clientes órganos reguladores, otras entidades vinculadas y otros sujetos con los que Universal Agencia de Seguros interactúa regularmente. Dichas políticas deben considerar como mínimo el contenido descrito en esta sección.

Artículo 12. Políticas de selección, retribución, calificación y capacitación

El objetivo de estas políticas consiste en la alineación de los intereses a corto y largo plazo de la entidad con la selección y retribución de los miembros del órgano directivo, gerencias, ejecutivos y funcionarios de Universal Agencia de Seguros S.A.

Como mínimo la política debe considerar:

a) Requisitos de calificación, conocimientos o experiencia en la selección:

- Junta directiva: Mínimo sexto grado aprobado y conocimientos en materia de Seguros.
- Gerencia General: Mínimo estudio Universitario en la carrera de Administración de empresas o afines, conocimientos en materia administrativa y de las Leyes que rigen el mercado de seguros.
- Administradores: Como mínimo deberán poseer estudio universitario o estar Pronto a obtener el bachiller en la carrera de Administración con énfasis en Seguros o afines, además de poseer experiencia o conocimientos en materia de seguros.
- Funcionarios de Universal Agencia de Seguros S.A: Deberán contar mínimo con el sexto grado aprobado, además de anexar su hoja de delincuencia que se anexará a su expediente, además de poseer experiencia en Seguros y manejo de

sistema del INS como un plus.

b) Incompatibilidades y prohibiciones por posibles conflictos de intereses:

En este caso se implementará que los Miembros de Junta Directiva no podrán estar presentes cuando deban tomar decisiones que les atañen a ellos y no influir para que existan preferencias, hacia otros miembros, hacia funcionarios de la Sociedad, parientes o personas conocidas.

c) Planes de sucesión, para directores, gerentes y ejecutivos:

Si llegara a ausentarse el Gerente, el Administrador (a) de Universal Agencia de Seguros tomaría en forma interina el cargo, en caso de ausencia de la Administrador (a) quien fungiría en el puesto sería la asistente Administrativa en forma interina y si ésta también llegara a faltar el agente de Planta asumiría el cargo de forma interina, quien podría sustituir a esta última sería el (la) cajero (a) principal en forma interina. En Junta Directiva, se podrá sesionar con un mínimo de tres participantes, si no se encontrará este número de integrantes no se podrán llevar a cabo la sesión, se seguirían los sistemas de sucesión anteriormente mencionados: "En caso de que el presidente, vicepresidente, secretario llegasen a faltar, el vocal I estará en capacidad de suplirlos con voz y voto."

d) Inducción y capacitación:

Aquellos nuevos funcionarios que pasen a formar parte de la Planilla de la Empresa recibirán un plan de inducción acorde a su puesto el cual es el siguiente: Durante los primeros 3 meses de práctica laborarán todos los sábados, eso les ayudará a asimilar más rápidamente sus labores, además de ello los empleados con mayor experiencia brindarán apoyo por medio de un plan de trabajo establecido por el área administrativa. El superior inmediato realizará la evaluación del rendimiento de cada uno de los funcionarios a su cargo conforme al reglamento que la empresa elabore.

e) Lineamientos sobre componentes de remuneración fijos:

Los lineamientos para el pago salarios se basa en los mínimos salariales del Ministerio de trabajo, se paga de forma quincenal a cada uno de los empleados, los aguinaldos de acuerdo a lo que exige la ley.

f) Lineamientos sobre componentes de remuneración variables y su relación con el desempeño de Universal Agencia de Seguros:

Se relaciona con las directrices con el pago de comisiones al agente de Planta, quien además de recibir el salario fijo quincenalmente, recibe pago de comisiones variables de acuerdo a la venta de seguros nuevos y los lineamientos para la remuneración a los agentes de acuerdo a los convenios y remuneraciones del ente emisor de seguros y la Comercializadora, con el objeto de incentivar seguros de alta rentabilidad.

g) Lineamientos para recibir remuneraciones, dádivas o cualquier otro tipo de compensación por parte del cliente o proveedor en razón del trabajo o servicio prestado o recibido por la entidad, según corresponda:

Está prohibido para los funcionarios de la Sociedad recibir cualquier tipo de dádiva por parte de un cliente o, a un agente, dividir su pago de comisiones con los clientes o recibir un pago extra por la venta de un seguro.

h) Lineamientos para la aplicación de las normas éticas en las que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y las normas de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la entidad, las cuales se deben revisar y actualizar periódicamente:

Universal Seguros ha basado su accionar en los valores ya establecidos previamente y que se enumeran a continuación

El cliente se constituye el eje principal de nuestra operación, por lo tanto, debemos:

- Mantener la honestidad y la integridad.
- Rectitud en los tratos con los clientes y otras empresas.
- Búsqueda del trabajo en equipo como método de operación eficaz.

- Promover el desarrollo de los empleados, pues representa nuestra fortaleza competitiva.
- Desarrollo de oportunidades y liderazgo.
- Deber y lealtad con nuestra empresa de seguros.
- Poseer disciplina estratégica.
- Asegurar la calidad de nuestros productos y nuestro servicio.
- Promover el mejoramiento continuo.
- La rentabilidad es la medición de nuestra eficiencia.

Artículo 13. Políticas sobre la relación con clientes

Las políticas de la relación con clientes (incluidos clientes potenciales) deben tener como objetivo asegurar un trato equitativo y un acceso transparente a la información sobre la Sociedad, tanto para clientes vinculados como para clientes no vinculados a la Sociedad, su grupo o conglomerado financiero. Las políticas deben incluir los siguientes aspectos:

a) Igualdad de trato a los clientes respecto al acceso a la información necesaria para la toma de decisiones:

Dicha igualdad se mantendrá en la información que los clientes pueden accesar, la misma estará disponible en la página Web del Instituto Nacional de Seguros, además podrán contar con toda la información de la empresa de forma impresa, por medio de brochures, banners, e inclusive de forma noticiosa mediante cuñas radiales, además tendrán acceso a la información de manera personal, vía telefónica y correo electrónico.

b) Revelación de las tarifas aplicables a servicios que ha contratado el cliente en Universal Agencia de Seguros S.A:

Estas están establecidas en la página Web de la Aseguradora correspondiente donde las personas pueden buscar la información de su interés, además de eso

pueden obtener toda la información que requieran personalmente en las instalaciones de la Sociedad a través de otros medios idóneos para su divulgación.

c) Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de transacciones que puedan representar un posible conflicto de interés con el cliente:

Los lineamientos exigen que no se le puede brindar un trato preferencial a clientes que posean un grado de consanguinidad hasta segundo grado con alguno de nuestros funcionarios o miembros de Junta Directiva, los Directivos tampoco contarán con dichas preferencias.

d) Suministro de información correcta y oportuna al cliente sobre las transacciones que haya realizado:

Cada vez que un cliente amerite información adicional, Universal Seguros estará en total disponibilidad para brindarla al cliente, sea de forma personal, vía electrónica, magnética o telefónica.

e) Confidencialidad de la información de los clientes e impedimentos para el uso de esta información para beneficio de terceros:

El procedimiento indica que ninguna persona ajena puede solicitar información de expedientes o privada de los clientes, a menos previa autorización de este por escrito.

f) Atención al cliente en cuanto a reclamos y consultas:

Se brindará toda la atención que el cliente que requiera ante un eventual reclamo o consulta del servicio que se le brinda, esta información será otorgada de forma personal, telefónica, magnética o vía electrónica. Se hará de forma clara y concisa en procura de dar solución a las consultas de la mejor manera posible y asegurando la confidencialidad de las mismas.

g) Lineamientos para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas para la atención de clientes, en las leyes específicas o disposiciones reglamentarias que

las regulen:

El cliente recibe una atención cordial y efectiva, basada en los lineamientos de atención al cliente establecidos por la empresa, los cuales exigen que cada asegurado debe recibir la información oportuna, correcta y clara de parte de los funcionarios de la empresa.

Artículo 14. Políticas sobre la relación con proveedores

Las políticas sobre la relación con proveedores deben tener como objetivo que las contrataciones obedezcan a las necesidades de la entidad, y de los productos o servicios que ofrece, en las mejores condiciones de mercado. Estas políticas deben considerar al menos los siguientes aspectos:

a) Criterios y condiciones generales de contratación:

Para realizar contrataciones de proveedores debe tenerse como mínimo una escogencia con tres cotizaciones como mínimo, realizando un comparativo de precio, garantía, calidad, trayectoria de la empresa y se le da prioridad a los proveedores de la región. La empresa debe implementar un reglamento para la adquisición de bienes y servicios.

b) Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de la entidad:

Universal Agencia de Seguros SA maneja un sistema interno de almacenamiento de datos, en él se mantienen actualizadas las bases de datos de los clientes, que representan la totalidad de la cartera dicha actualización es realizada por uno de los funcionarios debidamente autorizado por el administrador o gerente de la empresa y se ejecuta diariamente, además contamos con revisiones externas llevadas a cabo por especialistas en este tipo de sistemas, quienes brindan el servicio de mantenimientos y soporte técnico cada mes. La empresa debe implementar un sistema de respaldo de la información diario. Toda información que se solicite acerca de la cartera de Universal Agencia de Seguros SA ante una institución aseguradora se hará

únicamente mediante autorización expresa de la Administración.

c) Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés con la Sociedad o con los productos que administra

Estos lineamientos exigen que los proveedores no podrán recibir un trato especial de parte de la Sociedad, ni Universal Agencia de Seguros de los mismos, sea de forma económica o en el servicio, además dichos proveedores no pueden tener un grado de consanguinidad hasta segundo grado con ninguno de los funcionarios de la empresa, Directores, Ejecutivos y Agentes de Seguros.

Artículo 15. Políticas sobre las relaciones intragrupo

Las políticas sobre las relaciones entre Sociedades Agencias de Seguros del grupo o conglomerado financiero deben procurar que la labor coordinada entre éstas o sus áreas de Negocio fomente la transparencia, la adecuada formulación de precios, la debida competencia y el beneficio de los clientes. Deben considerarse al menos los siguientes aspectos:

a) Aplicación de los criterios o metodologías para pactar los precios de los servicios que se suministren o precios de las transacciones que se celebren, en términos razonables de mercado atendiendo a las características, volumen y demás circunstancias relevantes que tendría en cuenta una persona o empresa no vinculada a la entidad en un régimen de libre competencia:

Los precios con los que trabajará Universal Agencia de Seguros serán aquellas tarifas fijadas por el Instituto Nacional de Seguros, mismas que no podrán ser alteradas en beneficio de alguna persona.

b) Lineamientos para garantizar la confidencialidad de la información de Universal Agencia de Seguros:

Universal Agencia de Seguros S.A maneja un sistema interno de almacenamiento de datos, en él se mantienen actualizadas las bases de datos de los clientes, que representan la totalidad de la cartera dicha actualización es realizada por uno de los funcionarios debidamente autorizado por el administrador o gerente de la empresa y se ejecuta diariamente, además contamos con revisiones externas llevadas a cabo por especialistas en este tipo de sistemas, quienes brindan el servicio de mantenimientos y soporte técnico cada mes. La empresa debe implementar un sistema de respaldo de la información diario. Toda información que se solicite acerca de la cartera de Universal Agencia de Seguros S.A ante una institución aseguradora se hará únicamente mediante autorización expresa de la Administración.

c) Lineamientos para la gestión cuando se encuentren en presencia de negocios que puedan representar un posible conflicto de interés entre las áreas de negocio de la entidad, las empresas de su grupo financiero, o los productos que administra:

Como se ha establecido, Universal Agencia de Seguros S.A no podrá brindar un trato preferencial a aquellos proveedores que sean además clientes de la empresa, Directivos o funcionarios, esto para evitar conflictos de interés en materia de los negocios de la Sociedad.

Artículo 16. Política de revelación y acceso a la información

Estas políticas tienen como objetivo establecer una estructura que fomente la transparencia y la confiabilidad en el suministro y acceso a la información, tanto para los clientes de la Sociedad, como para accionistas, órganos reguladores y público en general. A lo interno de Universal Agencia de Seguros S.A, estas políticas deben permitir a los miembros del órgano directivo, gerencias y demás empleados o funcionarios el suministro de la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones.

Al menos las políticas se deben referir a los siguientes aspectos:

a) Lineamientos para asegurar que la información que genera y difunde la entidad sea oportuna, comprensible, relevante, accesible, suficiente, veraz, comparable y

consistente:

El asegurado tendrá acceso a toda la información que amerite, cuyas limitaciones se establecen en el presente Código, la misma será brindada de forma personal, telefónica o electrónica. Esta podrá ser confirmada en los sistemas electrónicos del INS, de donde se obtiene la información. Con esto aseguramos al cliente que la información suministrada es totalmente veraz y consistente.

b) Difusión de información sobre las características de los productos y servicios que la entidad ofrezca:

Universal Agencia de Seguros mantiene un sistema publicitario en el que informamos a nuestros clientes del servicio brindado, el mismo consta de pautas en medios impresos, cuñas radiales, publicidad impresa (brochures), medios externos (banners). Además, estamos debidamente identificados con el rótulo que indica nuestro nombre y teléfonos.

d) Difusión de información financiera de la entidad, y de los productos que administra:

Se realizará de acuerdo con lo dispuesto en el marco Legal, Universal Agencia de Seguros deberá administrar sus inversiones en forma sana y prudente, identificando, midiendo, controlando y gestionando sus riesgos. Para ello, definirán la política de inversión y los procedimientos para la escogencia y mezcla de activos financieros, diversificación y manejo de riesgo.

e) Lineamientos para la administración de información confidencial y la limitación al uso indebido de información de carácter no público:

Universal Agencia de Seguros mantiene un control estricto en lo que respecta a información confidencial de sus clientes, misma que no se permitirá sea entregada a personas ajenas.

Artículo 17. Política de rotación

De conformidad con la normativa legal que establece el código de Comercio. El nombramiento de los miembros de Junta Directiva es potestad de la Asamblea de Socios.

Artículo 18. Seguimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo

Se deben establecer políticas sobre las consecuencias para los miembros del órgano directivo, gerencias, ejecutivos, y demás empleados o funcionarios, por el incumplimiento de las políticas planteadas en el Código de Gobierno Corporativo. Dichas sanciones se aplicarían acorde a lo estipulado en el código de trabajo si uno de los mencionados incumpliera, de forma reiterada, con alguno de los artículos anteriormente expuestos o se negara a cumplirlos. Las mismas irían desde una sanción hasta el despido.

a) Ausencias de Miembros de Junta Directiva a Sesiones:

La Junta Directiva debe reunirse una vez al mes para analizar todos los temas propios de Universal Agencia de Seguros, se podrá sesionar con un mínimo de 3 miembros directivos.

En caso de que el presidente, vicepresidente, secretario o tesorero llegasen a faltar, el vocal I estará en capacidad de suplirlos con voz y voto. Sin embargo, de ausentarse injustificadamente por un máximo 3 sesiones de forma consecutiva, el Directivo podrá perder su puesto en Junta Directiva o, si se ausentara injustificadamente 7 veces de forma esporádica podría ser removido de su cargo.

b) Ausencias de Gerencia y Administrador (a):

De acuerdo con lo establecido en el código de trabajo toda ausencia debe estar debidamente justificada.

c) Ausencias de los funcionarios:

De acuerdo con lo establecido en el código de trabajo toda ausencia debe estar

debidamente justificada.

"Se tomará como ausencia la falta de un día completo de trabajo, o a dos fracciones de jornada. Las ausencias injustificadas computables al final de un mismo mes calendario se sancionarán en la siguiente forma:

- Por la mitad de una ausencia, amonestación por escrito.
- Por una ausencia, suspensión hasta por dos días.
- Por una y media o dos ausencias alternas, suspensión hasta por ocho días.
- Por dos ausencias consecutivas o más de dos alternas, despido sin responsabilidad patronal."

Amonestaciones a los funcionarios de Universal Agencia de Seguros:

Las faltas en las que incurran los funcionarios serán sancionadas con las siguientes medidas disciplinarias, de acuerdo con el código disciplinario de Universal Agencia de Seguros, artículo IX:

- Amonestación verbal
- Apercibimiento escrito
- Suspensión de trabajo sin goce de salario
- Despido sin responsabilidad salarial.

El código disciplinario de Universal Agencia de Seguros lo establece de la siguiente forma:

"La suspensión de trabajo se aplicará hasta por ocho días y sin goce de salario, una vez que se haya oído al interesado y a los compañeros de trabajo que él indique, en los siguientes casos:

- Cuando el funcionario después de haber sido amonestado por escrito, incurra nuevamente en la falta que motivó la amonestación.

- Cuando el funcionario viole algunas de las prohibiciones del Artículo II de este Código después de haber sido amonestado verbalmente o por escrito, salvo que la falta diere mérito para el despido o estuviere sancionado por otra disposición de Código.
- Cuando el funcionario cometa alguna falta de cierta gravedad que no de mérito al despido, excepto si estuviese sancionado de manera especial por otra disposición de este Reglamento."

Sección IV. Informe Anual de Gobierno Corporativo

Artículo 19. Informe anual de gobierno corporativo

La Junta Directiva debe aprobar, remitir y publicar, por los medios que disponga La Superintendencia General de Seguros, el informe anual de gobierno corporativo con corte al 31 de diciembre de cada año. Dicho informe es de carácter público y deberá enviarse como máximo el último día hábil de marzo de cada año, debiendo enviarse una copia a la asamblea de accionistas. El contenido mínimo del informe se establece en el Anexo 1 de este Código.

CAPÍTULO III.

OTROS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Sección I. Gerencia General

Artículo 20. Gerencia General

a) La gerencia general y Administrador deben desarrollar sus funciones, acorde con lo que estipula el marco jurisprudencial que estipula la Ley De Seguros 8653, Código de trabajo, así como la Normativa establecida por SUGESE, el CONASSIF, y los lineamientos del presente Código de Gobierno.

b) Además, la gerencia general al igual que la Junta Directiva es responsable de

establecer e implementar los controles internos y tomar las decisiones para que en la organización se acate lo dispuesto en dicho Código.

c) La gerencia general y la Junta Directiva son responsables que la información financiera de la entidad sea razonable, para lo cual deben establecer los sistemas de control interno necesarios para obtener información financiera confiable y procurar un adecuado ambiente de control interno.

d) El presidente y el gerente general deben rendir una declaración jurada, respecto de su responsabilidad sobre los estados financieros y el control interno, para lo cual utilizarán como guía el formato que se adjunta como anexo 3 del Reglamento de Gobierno Corporativo. Dicha declaración se debe presentar conjuntamente con los estados financieros auditados a la SUGESE.

Sección II. Integración del Comité de Auditoría

Artículo 21. Integración de las auditorías

La Junta Directiva, debe integrar un Comité de Auditoría como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, este será un cuerpo colegiado integrado por un mínimo de dos directores y por el fiscal de dicho órgano, donde analizarán procedimientos y controles que se establezcan que se requieran para:

a) La ejecución de las operaciones de Universal Agencia de Seguros SA.
b) La observancia de las normativas aplicables.
c) El ejercicio de las normas de gobierno corporativo.

Artículo 22. Funciones del Comité de Auditoría

- Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros
- Reglamentos a los Comités de Auditoría de las entidades supervisadas, éstos deben cumplir en forma colegiada al menos con las siguientes funciones:

a) Propiciar la comunicación entre los miembros de la Junta Directiva, el gerente

general, el fiscal, la auditoría externa y los entes supervisores.

b) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.

c) Cuando exista la función de auditoría interna, proponer a La Junta Directiva u órgano equivalente los candidatos para auditor interno.

d) Proponer a La Junta Directiva la designación de la firma de auditoría externa o el profesional independiente y las condiciones de contratación, una vez verificado el cumplimiento por parte de estos de los requisitos establecidos en el "Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGESE".

e) Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión a La Junta Directiva u órgano equivalente, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a Universal Agencia de Seguros SA.

f) Revisar y trasladar a La Junta Directiva los estados financieros anuales auditados y el informe del auditor externo, junto con los informes complementarios y la carta de gerencia.

g) En caso de que no se realicen los ajustes propuestos en los estados financieros auditados por el auditor externo, trasladar a La Junta Directiva u órgano equivalente un informe sobre las razones y fundamentos para no realizar tales ajustes. Este informe debe remitirse conjuntamente con los estados financieros auditados, asimismo debe presentarse firmado por el contador general y el gerente general o representante legal. En el caso de las entidades, grupos y conglomerados financieros supervisados por La Superintendencia General de Entidades Financieras, aplica lo establecido en el artículo 10 del "Reglamento Relativo a La Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros".

h) Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulen el auditor externo, el fiscal y la Superintendencia correspondiente.

i) Proponer a La Junta Directiva el procedimiento de revisión y aprobación de los

estados financieros internos y auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de los miembros del respectivo cuerpo colegiado.

j) Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de estados financieros internos y auditados.

k) Además de los informes particulares que se requieran para dar cumplimiento a las funciones aquí señaladas, el Auditor externo debe rendir un reporte semestral sobre sus actividades a la Junta Directiva.

Sección III. Comités de Apoyo

Artículo 23. Comités de Apoyo

- La Junta Directiva o la gerencia, según corresponda, de las entidades supervisadas deben establecer los Comités de Apoyo que se requieran para la ejecución de las operaciones de la entidad, la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo.
- Es de observancia obligatoria por parte de La Junta Directiva o la Gerencia, la integración del Comité de Cumplimiento.

Artículo 23.1 Comité de Cumplimiento:

Como órgano de apoyo y vigilancia al Enlace de Cumplimiento.
La integración, funciones y operación de este Comité y del Enlace de Cumplimiento se regirá por lo dispuesto en la Normativa para el Cumplimiento de La "Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo" Ley 8204.

La forma de conformarse dicho comité es el siguiente: 1 miembro de Junta Directiva, el enlace de cumplimiento, el gerente, la Administración y un (a) secretario de actas que no formará parte del comité, pero deberá estar presente en las reuniones.

La ley 8204 lo establece de la siguiente forma:

"Cada una de las entidades supervisadas por las Superintendencias deberá nombrar

un órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento, denominado Comité de Cumplimiento el cuál será establecido en forma permanente, por acuerdo de la junta directiva u órgano colegiado equivalente, y reportará directamente a dicho órgano colegiado. Podrá constituirse un comité al nivel de grupo o conglomerado financiero para que fiscalice a todas las entidades que constituyen el grupo.

- ***Artículo 14. Composición y funcionamiento***

  El Comité de Cumplimiento estará integrado como mínimo por cuatro miembros: el Gerente General, un miembro de la Junta Directiva o Consejo de Administración, un funcionario de alto nivel del área operativa de la institución y el Enlace de Cumplimiento.

  Podrán participar en las sesiones del Comité sin derecho a voto, el auditor interno y los funcionarios que el Comité considere necesarios.

- ***Artículo 15. Funciones***

  Sin perjuicio de lo establecido en la presente Norma, el Comité de Cumplimiento apoyará las labores de la Oficialía de Cumplimiento, en aspectos como los siguientes, aunque no limitados a éstos:

  a) Revisión de los procedimientos, normas y controles implementados por la entidad para cumplir con los lineamientos de Ley y la presente normativa.
  b) Reuniones periódicas con el fin de revisar las deficiencias relacionadas con el cumplimiento de los procedimientos implementados y tomar medidas y acciones para corregirlas.
  c) En los casos que así lo requieran, colaborar con el oficial de cumplimiento en los análisis de operaciones inusuales.
  d) Revisión de los Reportes de Transacciones Sospechosas que hayan sido remitidos a las Superintendencias por parte del Oficial de Cumplimiento.

- ***Artículo 16. Reuniones del Comité de Cumplimiento***

El Comité de Cumplimiento deberá reunirse con la periodicidad que establezca el Manual de Cumplimiento lo cual deberá ser, por lo menos una vez cada tres meses.

Los acuerdos adoptados en las reuniones deberán constar en un libro de actas, el cual deberá estar debidamente custodiado por la entidad. Este libro deberá estar a disposición de la Superintendencia correspondiente y las autoridades judiciales competentes.

- ***Artículo 17. Políticas y procedimientos del Comité de Cumplimiento***

El Comité de Cumplimiento elaborará las políticas y procedimientos para el desarrollo de sus funciones. Las mismas deberán estar contenidas en el Manual de Cumplimiento y se adecuarán a las disposiciones establecidas en esta normativa y establecerá, entre otros aspectos, la periodicidad de sus reuniones, así como la información que deberá ser remitida a la Junta Directiva y órgano equivalente.

- ***Artículo 18. Del desarrollo e implementación de programas de auditoria***

La Auditoría Interna de las entidades fiscalizada debe desarrollar e implementar programas de auditoria específicos o integrales, aplicables a las diferentes operaciones que se realicen en la entidad, considerando lo dispuesto en la Ley 8204 y demás normativa emitida sobre este tema. En caso de no contar con una Auditoría Interna la administración determinará la persona (s) que llevará (n) a cabo dicha labor.

Los programas de Auditoría Interna deberán incorporar medidas y procedimientos para valorar la eficacia del Manual de Cumplimiento.

- ***Artículo 24. Idoneidad de los miembros de los Comités de Apoyo***

Los miembros de los comités de apoyo deben contar con el conocimiento o experiencia de acuerdo con la normativa especial aplicable y con los requisitos aprobados por la Junta Directiva.

Si un miembro no cumple con los requisitos de idoneidad exigidos en la normativa

vigente o en las políticas internas de la Comercializadora, se debe proceder con su sustitución, según los lineamientos establecidos por Universal Agencia de Seguros S.A en su código de Gobierno Corporativo.

Sección IV.

Reglamentos Internos y Libros de Actas

Artículo 25. Reglamentos internos, informes a Junta Directiva, libros de actas y periodicidad de las reuniones

a) Cada comité de apoyo debe contar con un Reglamento de Operación, el cual debe contener al menos las políticas y procedimientos para el cumplimiento de sus funciones, para la selección de los miembros del comité, esquema de votación, periodicidad de sus reuniones y los informes que se remitan a Junta Directiva.

b) Como norma general se establece que los Comités de Apoyo deben de presentar a Junta Directiva un informe de sus labores basado en las funciones asignadas como mínimo cada trimestre con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de setiembre y 31 de diciembre e informes parciales cuando lo considere necesario.

c) Los acuerdos adoptados en las reuniones de los Comités de Apoyo deben constar en un Libro de Actas, el cual debe estar a disposición de la SUGESE. Este libro debe ser llevado en forma electrónica u otros medios, de acuerdo con las disposiciones que emita la SUGESE.

d) Los comités de apoyo deben reunirse ordinariamente como mínimo una vez cada tres meses, y extraordinariamente cuando sea necesario. En el Comité de Auditoria, pueden participar sin derecho a voto, el gerente general el auditor externo cuando así lo requiera dicho comité.

CAPÍTULO IV.

AUDITORÍA INTERNA

Artículo 26. Auditoría interna

Universal Agencia de Seguros S.A deberá contar con el servicio de Auditoría interna, conforme a lo estipulado por la Ley, como órgano de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que establezca dicho órgano.

Universal Agencia de Seguros contará con una auditoría interna en las siguientes condiciones generales:

- La auditoría interna será contratada por Junta Directiva y gozará de independencia funcional y de criterio.
- Tendrá la responsabilidad de revisar y analizar en forma objetiva la ejecución de las operaciones de la organización. Esto le permitirá a Universal Agencia de Seguros S.A brindar un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficiencia de los sistemas de administración de riesgos, control y procesos de gobernabilidad.
- La Junta Directiva velará porque cuente con los recursos y autoridad necesaria para el cumplimiento de sus funciones y debe actuar observando los principios de diligencia, lealtad y reserva.

Artículo 27. Funciones

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que les asignan las leyes y otros reglamentos la Auditoría interna debe cumplir en forma colegiada al menos con las Siguientes funciones:

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

b) Establecer políticas y procedimientos para desarrollar las actividades a su

cargo.

c) Informar a Junta Directiva como mínimo cada tres meses con corte a marzo, junio, setiembre y diciembre sobre el cumplimiento del plan anual de auditoría.

d) Informar a Junta Directiva sobre los resultados obtenidos en las intervenciones que fueron comunicados a Gerencia o Administración.

e) Refrendar la información financiera trimestral que la Sociedad remita a la SUGESE.

f) Evaluar la suficiencia y validez de los sistemas de control interno implementados que involucran las transacciones relevantes de la Sociedad, acatando las normas y procedimientos de aceptación general y regulaciones específicas que rigen a esta área.

g) Evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo vigente aplicable a Universal Agencia de Seguros S.A.

h) Mantener a disposición de la SUGESE los informes y papeles de trabajo preparados sobre todos los estudios realizados.

i) Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas para la identificación de, al menos, los riesgos de: Prácticas comerciales, legales, liquidez, mercado, operativo y reputación.

j) Evaluar la idoneidad, suficiencia y cumplimiento de los procedimientos y políticas de las principales operaciones en función de los riesgos indicados en el literal anterior, incluyendo las transacciones que por su naturaleza se presentan fuera de balance, así como presentar las recomendaciones de mejora, cuando corresponda.

Artículo 28: Vigencia

El presente Código de Gobierno Corporativo fue aprobado por Junta Directiva el día 05 de febrero de 2026 en la sesión número N217°.

ANEXO 1

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

I. Encabezado

En la página inicial del informe se debe incluir:

a) Título "Informe Anual de Gobierno Corporativo".
b) Nombre de la entidad. En el caso de que el informe se prepare para un grupo o conglomerado se debe indicar el nombre de cada una de las empresas que abarca el informe.
c) Periodo o año del informe.
d) Fecha de elaboración.

II. Junta Directiva u órgano equivalente

a) Cantidad de miembros previstos en los estatutos.
b) Información de los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente, según el siguiente detalle:

Nombre y número de identificación del director	Cargo en la Junta Directiva u órgano equivalente	Fecha de último nombramiento
Nombre y Número de identificación miembros independientes		

c) Indique las variaciones que se hayan producido en el periodo, según el siguiente detalle:

Nombramientos	
Nombre y número de identificación del director	**Fecha de nombramiento**

Retiros	
Nombre y número de identificación del director	**Fecha de Retiro**

d) Indique, en los casos en que aplique, si los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente asumen cargos de administración o directivos en otras entidades que formen parte del mismo grupo vinculado:

Nombre y número de identificación del director	Nombre de la entidad	Cargo

e) Indique la cantidad de sesiones que realizó la Junta Directiva u órgano equivalente durante el periodo.
f) Indique la existencia de las políticas sobre conflicto de interés, el lugar en que están disponibles para su consulta, y las modificaciones que se hayan realizado durante el periodo.
g) Realice una descripción de las políticas para la remuneración de los miembros de la Junta

Directiva u órgano equivalente que se hayan aprobado.

h) Si la entidad ha dispuesto voluntariamente una política interna sobre rotación, realice una descripción de las políticas sobre rotación de los miembros de la Junta Directiva u órgano equivalente.

III. Comités de apoyo

a) Indique los comités de apoyo con que cuenta la entidad en donde se incluya al menos la siguiente información:

i. Nombre del comité.
ii. Cantidad de miembros.
iii. Cantidad de miembros independientes, en los casos en que aplique.
iv. Detalle de sus funciones o responsabilidades.
v. Descripción de los aspectos de mayor relevancia tratados en los comités durante el periodo que abarque el informe.

b) Información de los miembros de cada uno de los comités de apoyo, según el siguiente detalle:

COMITÉ		
Nombre y número de identificación del miembro	**Cargo**	**Fecha de último nombramiento**
Nombre y número de identificación miembros independientes		

c) Realice una descripción de las políticas para la selección, nombramiento y destitución de los miembros de los comités de apoyo.

d) Realice una descripción de las políticas para la remuneración de los miembros de los comités de apoyo.

e) Si la entidad ha dispuesto voluntariamente una política interna sobre rotación, realice una descripción de las políticas sobre rotación de los miembros de los comités de apoyo.

f) Realice una descripción de las políticas aprobadas por la entidad mediante las cuales los miembros de los comités de apoyo se ven obligados a abstenerse a votar o participar en las reuniones del comité, o inclusive a dimitir de su nombramiento.

g) Indique la cantidad de sesiones que realizó cada comité de apoyo durante el periodo.

IV. Operaciones vinculadas

a) Detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los miembros de Junta Directiva u órgano equivalente de alguna de las entidades del grupo o conglomerado, incluyendo la controladora. Revele al menos:

i. Nombre del director.
ii. Tipo de operación.
iii. Moneda y monto de la operación.

b) Detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y otras empresas de su grupo vinculado. Revele al menos:

i. Nombre de la entidad.
ii. Tipo de operación.
iii. Moneda y monto de la operación.

c) En el caso de emisores de valores accionarios, detalle las operaciones relevantes que supongan una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los accionistas con influencia significativa de la entidad. Revele al menos:

i. Nombre del accionista con influencia significativa.
ii. Tipo de operación.
iii. Moneda y monto de la operación.

Las operaciones relevantes que se incluyen en este apartado se refieren a aquellas operaciones cuyo monto sea igual o supere el cinco por ciento (5%) del total del patrimonio a la fecha de cierre del periodo, si se trata de partidas relacionadas con activos o pasivos, o del diez por ciento (10%) de total de ingresos de los resultados acumulados del periodo, si se trata de partidas relacionadas con ingresos o gastos.

V. Auditoría externa

a) Nombre de la firma de auditoría externa contratada para la auditoría de los estados financieros del periodo.
b) Indique el número de años que la firma de auditoría externa lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de los estados financieros de la entidad y/o su grupo.
c) Indique si la firma de auditoría externa realiza o ha realizado en el periodo otros trabajos para la entidad y/o su grupo, distintos de los servicios de auditoría.
d) Indique, si los hubiera, los mecanismos establecidos por la entidad para preservar la independencia del auditor externo.

VI. Estructura de propiedad

a) Indique los miembros de Junta Directiva u órgano equivalente, gerente general o miembros de comités de apoyo que posean participación accionaria, directa o indirecta, en el capital social de la entidad:

Nombre y número de identificación	Cargo	Número de acciones directas	Número de acciones indirectas	% Total sobre el capital social

b) Indique los movimientos en la estructura accionaria que fueran realizados por los miembros de Junta Directiva u órgano equivalente, gerente general o miembros de comités de apoyo, en su calidad de accionistas, durante el periodo:

Nombre y número de identificación del accionista	Fecha de operación	Número de acciones	Descripción de la operación

c) En el caso de entidades que se encuentren autorizadas para realizar oferta pública de

acciones en el mercado costarricense:

1. Indique los accionistas que posean influencia significativa de la entidad, según el siguiente detalle:

Nombre y número de identificación del accionista	Número de acciones directas	Número de acciones indirectas	% Total sobre el capital social

2. Identifique los programas de recompra de acciones comunes de la propia entidad que se hayan ejecutado en el periodo. Al menos debe revelarse la siguiente información:

   i. Fecha de inicio del programa
   ii. Monto o número de acciones que planea adquirir.
   iii. Tipo de recompra (a través de bolsa, mediante subasta o a un socio estratégico)
   iv. Plazo del programa
   v. Puesto de bolsa designado para su ejecución
   vi. Saldo recomprado en el periodo (monto o número de acciones)
   vii. Saldo recomprado acumulado (monto o número de acciones)

   viii. Informar si planea vender las acciones recompradas, así como las condiciones en que lo haría.

VII. Preparación del informe

a) Fecha y número de sesión en que se haya aprobado el informe anual de gobierno corporativo por parte de la Junta Directiva u órgano equivalente.
b) Nombre de los miembros de Junta Directiva u órgano equivalente que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del informe anual de gobierno corporativo.

ANEXO 2

CONTENIDO MÍNIMO DE LA DECLARACIÓN JURADA FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA U ÓRGANO EQUIVALENTE

María Isabel Quesada González, a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el 31 de diciembre 2025 declaro bajo fe de juramento que:

a. Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros de UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS no contienen ninguna aseveración falsa de un hecho material ni omiten incorporar un hecho material necesario para que las declaraciones realizadas no resulten engañosas.
b. Hasta donde tengo conocimiento los estados financieros y cualquier otra información financiera complementaria adjunta a esta declaración presentan razonablemente en todos los aspectos materiales la situación financiera de UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS, así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina el 31 de diciembre 2024.
c. UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y sus subsidiarias consolidadas. Asimismo, ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.
d. Se ha velado para que el Comité de Auditoría se reúna periódicamente, se lleven minutas de las reuniones y reporte con prontitud a la Junta Directiva. Asimismo, han revisado y aprobado los estados financieros mensuales de la entidad.
e. Se ha procurado la existencia de una auditoría interna con independencia de criterio.
f. De acuerdo con lo informado por el Comité de Auditoría, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del "Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE".
g. He recibido y entendido toda la información significativa que me ha suministrado el Gerente General y el Comité de Auditoría respecto a:

    i. Todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos, los cuales pueden tener un efecto adverso para la habilidad de la entidad de recopilar, procesar, seleccionar y reportar la información financiera.
    ii. La existencia de cualquier tipo de fraude que envuelva a gerentes u otros empleados que desempeñen un rol significativo en el control interno de la entidad.
    iii. Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.

Es todo. Al ser las 17:00 horas del 31 de enero de 2026m.

FIRMA

ANEXO 3
CONTENIDO MÍNIMO DE LA DECLARACIÓN JURADA FIRMADA POR EL GERENTE GENERAL

GUSTAVO ALEMAN RAMIREZ, a partir de un proceso de debida diligencia en relación con la información financiera de y sus sistemas de control interno para el periodo que termina el 31 diciembre 2025 declaro bajo fe de juramento que:

a. Los estados financieros de UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS no contienen ninguna aseveración falsa de un hecho material ni omiten incorporar un hecho material necesario para que las declaraciones realizadas no resulten engañosas.
b. Los estados financieros y cualquier otra información financiera complementaria adjunta a esta declaración presentan razonablemente en todos los aspectos materiales la situación financiera de UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS, así como el resultado de sus operaciones para el periodo que termina el 31 diciembre 2024.
c. UNIVERSAL AGENCIA DE SEGUROS ha establecido y mantenido los controles y procedimientos efectivos y
Eficientes que aseguren que la información material relacionada con la entidad y sus subsidiarias consolidadas. Asimismo, ha procurado contar con el personal idóneo y capacitado para manejar el control interno.
d. Se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de independencia, experiencia e idoneidad establecidos en el Capítulo II del "Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE".
e. Se ha revelado al Comité de Auditoría, a la Junta Directiva u órgano equivalente y a los auditores externos lo siguiente:

    i. Todas las deficiencias significativas en el diseño u operación de los controles internos, los cuales pueden tener un efecto adverso para la habilidad de la entidad de recopilar, procesar, seleccionar y reportar la información financiera.
    ii. La existencia de cualquier tipo de fraude que envuelva gerentes u otros empleados que tienen un rol significativo en el control interno de la entidad.
    iii. Los cambios significativos en el control interno o en otros factores que afectaron materialmente el control interno con posterioridad a la fecha de corte de la información financiera, incluyendo cualquier acción correctiva en este mismo sentido.

Es todo. Al ser las 17:00 horas del 31 de enero de 2026.

FIRMA