



CÓDIGO DE ÉTICA

CAPITAL HUMANO
NOVIEMBRE 2025

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA	3
1.1	Lo que deseamos lograr:	3
1.2	Quién debe seguir el Código de Ética:.....	3
1.3	Importancia del Código de Ética.....	3
2.	MISIÓN, VISIÓN Y CULTURA CORPORATIVA	3
2.1	Misión:.....	3
2.2	Visión:.....	4
2.3	Cultura Corporativa:.....	4
3.	RESPONSABILIDADES COMPARTIDAS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y ALTA GERENCIA.....	5
4.	SOBRE LAS RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS	5
4.1	Nuestra propia integridad como persona	5
4.2	Nuestros compañeros de trabajo.....	6
4.2.1	Ambiente de Trabajo	6
4.2.2	Sobre acoso y comportamientos inadecuados	6
4.2.3	Discriminación	7
4.3	Nuestra Empresa	7
4.3.1	Conflicto de Interés.....	7
4.3.2	Soborno y Pagos Ilícitos	8
4.3.3	Regalos y Atenciones	8
4.3.4	Seguridad y Preservación de Activos	9
4.3.5	Información de la Aseguradora.....	10
4.3.6	Medios de Comunicación.....	11
5.	SOBRE NUESTRAS RELACIONES COMERCIALES	12
5.1	Relaciones con nuestros clientes	12
5.2	Relaciones con nuestros proveedores	12
5.3	Relaciones con nuestros competidores.....	13
6.	NUESTRO MARCO REGULATORIO.....	13
7.	MEDIDAS DISCIPLINARIAS.....	14
7.1	Finalización del contrato laboral del colaborador infractor	15

1. INTRODUCCIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

1.1 Lo que deseamos lograr:

El Código de Ética la Aseguradora describe las normas que se aplican para uniformar el comportamiento laboral e interpersonal de sus colaboradores y así, tener claridad acerca de los estándares éticos que se espera de todos. Esto con el fin de garantizar el cumplimiento de las regulaciones vigentes y contribuir a la buena reputación de Protege Seguros, S.A.

Para la comprensión de este Código, se entenderá por: "Aseguradora" o "Compañía" a Protege Seguros, S. A.

1.2 ¿Quién debe cumplir el Código de Ética?:

El Código de Ética está dirigido a todos los colaboradores de Protege Seguros, S.A., que incluye a colaboradores permanentes y temporales, contratados directamente o tercerizados, así como a los miembros de la Junta Directiva y todas las personas que presten servicios profesionales a la Aseguradora.

1.3 Importancia del Código de Ética

En Protege Seguros, S.A. consideramos fundamental que todas las acciones de nuestros colaboradores estén alineadas con los valores que nos distinguen.

La ética constituye una guía que permite a cada colaborador reflexionar sobre sus decisiones y evaluar si estas generan un impacto positivo o negativo, tanto en su vida personal como en la de la Aseguradora.

De esta manera, promovemos hacer negocios de forma correcta y legal, actuando siempre con integridad en cada aspecto de nuestras relaciones con clientes, colaboradores y la sociedad en general. Asimismo, la ética representa un pilar esencial para mantener un ambiente de trabajo saludable y fomentar relaciones laborales constructivas. Nuestros líderes y colaboradores son llamados a actuar conforme a los comportamientos esperados, dando ejemplo a través del cumplimiento de sus responsabilidades como parte de Protege Seguros, S.A.

2. MISIÓN, VISIÓN Y CULTURA CORPORATIVA

2.1 Misión:

Somos una Aseguradora incluyente, transparente y confiable que ofrecemos alternativas de seguros acordes a las necesidades de protección y tranquilidad de nuestro clientes y asegurados en general.

2.2 Visión:

Ser reconocida, aceptada y preferida como la Aseguradora que “Protege” a los salvadoreños con seguros que contribuyen a su tranquilidad y bienestar en el manejo de sus intereses económicos y financieros personales, familiares y patrimoniales, con énfasis en el uso de plataformas digitales.

2.3 Cultura Corporativa:

En Protege Seguros contamos con seis valores fundamentales:

a) Innovación y mejora continua:

- Creamos procesos para dar soluciones acertadas y nos mantenemos en revisión de estos para mejorarlo y brindar un servicio de calidad.
- Superamos el miedo a probar nuevas formas de realizar los procesos.

b) Servicio:

- Acompañamos a nuestros clientes (internos y externos) en todos los momentos, buscando que su experiencia con nosotros y nuestros productos sea memorable.
- Actuamos siempre con una actitud amable y damos lo mejor de nosotros.
- Nos anticipamos y respondemos a las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles los mejores productos de una manera cortés y en tiempo oportuno.

c) Agilidad

- Creamos procesos de valor para nuestros clientes y externos, que sean continuos y sostenibles.

d) Integridad:

- Evitamos conflictos de interés y tomamos decisiones apropiadas para erradicar los comportamientos poco éticos.
- Somos congruentes en lo que decimos y hacemos.
- Nos comportamos de forma recta y clara.

e) Trabajo en Equipo

- Nos comunicamos acertadamente con nuestros líderes y compañeros de trabajo, evitando confusiones y reprocesos.
- Aportamos nuestro talento y esfuerzo para complementarnos.
- Utilizamos la información y el conocimiento combinado de nuestro equipo y la experiencia de todos los colaboradores.

f) Responsabilidad

- Hacemos solo promesas que podemos cumplir.

- Asumimos la responsabilidad individual por las decisiones y acciones que tomamos, entendiendo la forma en que estas pueden impactar la vida de otras personas y la empresa.
- Estamos conscientes del impacto de nuestras actividades en nuestros colaboradores, clientes, comunidad y medio ambiente.

3. RESPONSABILIDADES COMPARTIDAS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y ALTA GERENCIA

Los miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia de Protege Seguros tienen la responsabilidad de liderar con el ejemplo en todo momento, incentivar a sus equipos la importancia de la ética y el cumplimiento de este Código. Asimismo, son responsables de crear un ambiente de trabajo positivo, en el que los miembros del equipo se sientan cómodos al plantear sus inquietudes especialmente, cuando se trata de posibles problemas éticos o legales dándoles la confianza y apoyo necesario.

También es responsabilidad compartida de Junta Directiva y Alta Gerencia asegurar que toda delegación de funciones se realice de manera formal, documentada y bajo criterios de transparencia. Asimismo, se implementa una segregación de funciones en los procesos críticos de la institución, de forma que ninguna persona tenga control absoluto sobre todas las etapas de una operación.

4. SOBRE LAS RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

4.1 Principios de conducta:

Todos los colaboradores de Protege Seguros tienen la responsabilidad de mostrar un comportamiento acorde con los lineamientos éticos institucionales.

En este sentido, nos comprometemos a:

- Mostrar compromiso y dedicación mediante un comportamiento ejemplar.
- Ser consistentes en el cumplimiento de nuestras obligaciones.
- Actuar con congruencia, de manera que nuestras acciones generen credibilidad y no comprometan la reputación ni el bienestar financiero de la Aseguradora.
- Respetar en todo momento la confidencialidad de la información.
- Ser diligentes en la administración de los recursos asignados, protegiéndolos de pérdida, uso indebido, robo o daño.
- Tratar a todas las personas de manera equitativa y consistente, respetando los derechos individuales y actuando siempre con sinceridad.
- Actuar con dignidad y respeto, evitando cualquier forma de discriminación, lenguaje o conductas denigrantes.
- Abstenernos de utilizar de manera indebida la autoridad o el poder derivados de nuestras funciones.
- Mantener imparcialidad política, evitando realizar actividades partidarias durante la jornada laboral o en las instalaciones de la Aseguradora.

- Actuar con comprensión, respeto y profesionalismo en nuestras relaciones con clientes y proveedores.

4.2 Nuestros compañeros de trabajo

Las relaciones laborales son importantes para el buen clima laboral y trabajo en equipo, con ética y profesionalismo se alcanzarán los objetivos de la Aseguradora:

4.2.1 Ambiente de Trabajo

Protege Seguros reconoce a sus colaboradores como una ventaja competitiva y promueve un ambiente de trabajo basado en el respeto, la comunicación abierta, la confianza y el trato justo, en pleno cumplimiento de lo establecido en el Código de Trabajo de El Salvador. En este sentido velamos por:

- Dar cumplimiento a las leyes y regulaciones laborales.
- Contratar y retener a las personas mejor calificadas que estén disponibles y facilitarles oportunidades de crecimiento siempre y cuando la estructura organizacional lo permita.
- Mantener un ambiente de trabajo basado en el respeto, tener apertura en la comunicación, confianza y el trato justo.

Ofrecer igualdad de oportunidades a nuestros colaboradores a través de estándares de gestión de Capital Humano claramente definidos y coherentemente ejecutados.

- Brindar remuneraciones competitivas basadas en el mercado laboral y teniendo en cuenta a su vez, la contribución individual de cada colaborador.
- Salvaguardar a los colaboradores e instalaciones a través de equipos, dispositivos, sistemas y procedimientos de seguridad.
- Proteger el medio ambiente y la salud ocupacional de nuestros colaboradores.
- Definir, comunicar y hacer cumplir las normas y políticas.

4.2.2 Sobre acoso y comportamientos inadecuados:

En Protege Seguros buscamos un ambiente libre de acoso de cualquier forma, ya sea laboral, sexual, psicológico, físico o cibernético. Este se refiere a una conducta persistente y demostrable, realizada contra un colaborador por un colega, sin importar su grado de jerarquía en la Aseguradora, o por terceros relacionados con la misma, dirigido a infundir angustia, intimidación, desmotivación o inducir al colaborador a renunciar al trabajo.

Cualquier forma de acoso es totalmente inaceptable y constituye un riesgo psicosocial que puede afectar la salud o el desempeño de los colaboradores.

Si un colaborador tiene la sensación de que ha sido acosado, deberá contactar a su jefe inmediato o a Capital Humano y reportar el caso que será tratado confidencialmente.

4.2.3 Discriminación

En Protege Seguros buscamos que todos los colaboradores alcancen su máximo potencial y que de esta manera todos contribuyamos activamente al bienestar y éxito de la Aseguradora, por lo que toda forma de discriminación ya sea por motivos de raza, sexo, idioma, religión, discapacidad o cualquier otro tipo, es estrictamente inaceptable.

Es necesario tratar con dignidad a los demás, de manera equitativa y consistente, así respetando los derechos individuales y evitando cualquier forma de discriminación.

4.3 Nuestra Empresa

4.3.1 Conflicto de Interés

Se genera un conflicto de interés cuando un colaborador no pueda realizar plena y objetivamente sus funciones y obligaciones en cierta situación, porque esto le generaría una situación adversa a sus actividades e intereses personales o al efectuarlas obtendría algún tipo de beneficio material en forma directa.

En determinadas circunstancias, la reputación de un colaborador de la Aseguradora podría verse afectada por la existencia de un conflicto de intereses o, incluso, por la simple presunción de que este pudiera presentarse. Por ello, resulta fundamental prevenir no solo la ocurrencia real de tales situaciones, sino también cualquier apariencia de las mismas, ya que podrían generar dudas sobre la integridad y capacidad del colaborador para actuar de manera correcta. Se deben evitar los conflictos de interés siguientes:

a) Colaborador de la Aseguradora y un Cliente

El personal de la Aseguradora no debe permitir que sus intereses personales o familiares entren en conflicto con las obligaciones que se tiene hacia el cliente; en ningún momento se debe utilizar la información de un cliente para favorecer sus negocios personales, ni divulgarla, a menos que sea absolutamente necesario en el curso de los negocios de la Aseguradora o que tal información sea requerida por alguna de las entidades de control y fiscalización, por medio de los canales correspondientes.

b) Colaborador, la Aseguradora y un cliente

El personal de la Aseguradora deberá abstenerse de prestar servicios particulares a clientes, cuando estos servicios se presumen o estén encaminados a generar relaciones de negocios con la Aseguradora, esto con el fin de evitar situaciones sensibles a los conflictos de interés o a malos entendidos que puedan surgir entre las partes; sin embargo, si la política de ventas de

la Aseguradora lo permite, el colaborador podría realizar gestiones de ventas dentro de los límites de la política establecida al efecto.

c) La Aseguradora y sus Clientes

El personal de la Aseguradora deberá evitar situaciones que generen conflicto entre los intereses de la Compañía y las obligaciones hacia los clientes o cuando las obligaciones de la Aseguradora con un cliente están en conflicto con las obligaciones hacia otro cliente.

d) Colaborador y la Aseguradora

El personal no debe dejar que las decisiones que toma en su trabajo se vean influenciadas por las relaciones con amigos, familiares o personas relacionadas. Las decisiones con respecto a las necesidades de un cliente o a la contratación de un proveedor o prestador de servicios, debe tomarse sobre una base estrictamente profesional. Cuando tenga que decidir en situaciones en las que esté personalmente involucrado, debe referir el caso a su jefe, para que éste lo asigne a otro miembro del equipo para su atención.

Es responsabilidad de todos los colaboradores el informar cualquier conflicto de interés de Protege Seguros; si considera que tiene conflicto de interés real, potencial o percibido es una obligación declararlo para poder administrarlo. Para mayor detalle consultar “Política de Conflictos de Interés”.

4.3.2 Soborno y Pagos Ilícitos

El soborno es definido como el ofrecimiento de regalos, préstamos, pagos, reconocimientos o cualquier tipo de consideración especial a cualquier persona, como un incentivo para desarrollar un acto o para influenciar en una decisión final que atenta contra la honestidad o implica una falta de confianza en el curso normal de las actividades de negocio. Es por esta razón que sobornar o permitir ser sobornado por alguien es una práctica deshonesta que no se tolerará.

Los colaboradores de Protege Seguros no ofrecen ni aceptan sobornos. El ofrecimiento, el pago, la solicitud o aceptación, directa o indirecta, de cualquier tipo de soborno, incluyendo regalías o propinas para acelerar procesos, es inaceptable dentro de la empresa.

Es prohibido aceptar comisiones no autorizadas y cualquier otro tipo de pago ilícito de parte de proveedores o clientes, a cambio de tratamientos o consideraciones favorables. En el caso de proveedores de servicios o bienes deben ser seleccionados con base de calificaciones, calidad de producto o servicio, precio y beneficio para la Aseguradora. Si se recibe algún ofrecimiento de esta clase, se debe informar al líder inmediato para que reporte dicho acto a la gerencia correspondiente y este a su vez al área de Auditoría Interna y Presidencia.

4.3.3 Regalos y Atenciones

Con el fin de proteger a nuestra institución y a nuestros colaboradores como para mantener una postura ética adecuada, es necesario evitar dar y recibir regalos o cortesías que pueden influir de manera inapropiada sobre decisiones finales o relaciones de negocios.

En caso de que los regalos tengan un valor nominal significativo superior a US\$100.00, deben ser reportados al área de Capital Humano e informar el contenido del regalo, el valor estimado y se tomará la decisión de rifar el regalo entre los colaboradores o donarlo a entidades externas. Cualquier excepción deberá ser aprobada por Presidencia

En caso de que un regalo de cortesía de un proveedor, cliente actual o potencial involucre un viaje del colaborador, debe canalizarse a través del área de Capital Humano. Las comidas pagadas o provistas por un individuo de una institución con la cual la nuestra tiene o puede hacer negocios, pueden aceptarse ocasionalmente. Los colaboradores no pueden utilizar su posición en la Aseguradora para exigir algún tipo de favor, pago, descuento, regalo o préstamo u otro tipo de dádivas de parte de los proveedores, clientes o grupos de interés. Los incentivos comerciales por parte de los proveedores para el área comercial son permitidos bajo lineamientos aprobados previamente y quedan sujetos a la autorización de la Presidencia.

4.3.4 Seguridad y Preservación de Activos

- **Responsabilidad y control de los recursos de la Aseguradora:**

Los activos son todos los bienes tangibles e intangibles que son propiedad de la institución, tales como edificios, equipos, inventarios, efectivo, cuentas por cobrar, acciones y valores. Así como también, información, proyectos de innovación, planes de negocio, patentes y marcas, nombres comerciales, identidad e imagen corporativa, tecnología de información, entre otros.

Todos somos responsables de los recursos, bienes y finanzas de la institución y debemos protegerlos de cualquier riesgo de pérdida o daño y evitar el manejo irresponsable de los mismos.

- **Uso adecuado de los bienes de la Aseguradora:**

Los bienes y recursos de la institución deben ser utilizados estrictamente para el propósito destinado, haciendo uso razonable de los mismos. Estos bienes incluyen: edificios, equipos, herramientas, mercadería, suministros, equipos de comunicación, fondos, sistemas, información, tecnología, documentos, datos y cualquier otro recurso de propiedad de Protege Seguros.

- **Adquisición de activos de la Aseguradora:**

A fin de actuar con transparencia, los colaboradores o los miembros de su familia no pueden comprar activos de la institución, como automóviles, equipo de oficina, computadoras, a menos que la adquisición se haga en una subasta pública anunciada u otra forma que se haya determinado a la satisfacción de la institución.

- **Controles internos, identificación y administración de riesgo:**

Una sólida gobernabilidad corporativa requiere, entre otras cosas, que se establezcan controles efectivos y eficientes en todo momento y que estos se cumplan por sus colaboradores.

- **Propiedad intelectual y titularidad:**

Las marcas, logos, nombres comerciales y programas computacionales, entre otros, son utilizados para propósitos comerciales y de mercadeo. No se aprueba, sin excepción alguna, el uso de dicha propiedad sin el derecho legal de hacerlo. Respetamos, reconocemos y cumplimos con los requisitos de licencias y derechos de autoría de todo el software y programas computacionales comprados. No está autorizada la copia de programas adquiridos por la institución.

Los derechos de propiedad intelectual y titularidad de cualquier programa, información creada, producida o escrita por los colaboradores permanentes, temporales o consultores contratados por la institución, utilizando los recursos de esta, son propiedad de la institución, ya sea que este sea desarrollado en las instalaciones o en algún otro lugar, excepto cuando sea sujeto de un contrato por escrito en el que establezca lo contrario. Más información, remitirse a la “Política de Seguridad de Información y Ciberseguridad”.

4.3.5 Información de la Aseguradora

En Protege Seguros se considera que la obtención y el buen uso de la información son ventajas competitivas, por lo que su administración y manejo debe darse en forma responsable, segura, objetiva y apegada al derecho. La información es un activo vital para el éxito y la continuidad de cualquier organización; el aseguramiento de dicha información y de los sistemas que la procesan es, por tanto, un objetivo de primer nivel para la institución; la información puede existir en muchas formas, puede estar de manera física, almacenada electrónicamente, transmitida por correo o utilizando medios electrónicos, mostrada en videos, sesiones virtuales o hablada en una conversación, por lo que cualquiera que sea la forma que tome la información o medio por el cual sea almacenada o compartida, siempre deberá estar apropiadamente protegida, garantizando en todo momento su confidencialidad, integridad y disponibilidad; además, ante cualquier evento de riesgo, incidente o vulnerabilidad, será obligación reportarlo de forma inmediata a los canales establecidos por la institución.

La siguiente información se considera, en forma enunciativa y no limitativa, información confidencial o privilegiada:

- Información contable y proyecciones financieras.
- Fusiones, adquisiciones, asociaciones, planes de expansión y planes de negocio.
- Operaciones con valores y financiamientos.
- Políticas y prácticas comerciales/operativas.

- Controversias judiciales o administrativas.
- Cambios organizacionales.
- Investigación y desarrollo de nuevos productos.
- Información personal de los colaboradores, salarios, clientes o proveedores de la institución.
- Propiedad intelectual e industrial, tal como: secretos industriales, marcas registradas, patentes y derechos de autor.
- Listados de clientes y proveedores, estructuras y políticas de precios.
- Resultados y hallazgos de auditoría internas y externas.
- Comunicaciones y reportes dirigidos a entidades regulatorias.
- Información sobre infraestructura tecnológica y medidas de ciberseguridad.
- Listados de clientes y proveedores, estructuras y políticas de precios.

Las obligaciones de los colaboradores con respecto a la información de propiedad exclusiva y secretos comerciales de la institución incluyen:

- No dar a conocer la información a personas fuera de la institución excepto cuando sea autorizado por escrito.
- No utilizar dicha información para beneficio propio del colaborador o para su propia ganancia; tampoco podrá ser manejada para beneficio de personas fuera de la Aseguradora.
- No dar a conocer esta información a otros colaboradores, excepto cuando sea estrictamente necesario.
- No negociar con información confidencial.
- Toda la información que se maneja dentro de un área organizativa tiene carácter confidencial hasta que se apruebe otro tipo de clasificación.

Los requerimientos de información o documentación, por parte de las entidades supervisoras del sistema financiero o autoridades del estado, sobre clientes o de la institución, deberán ser entregados únicamente por el delegado de Protege Seguros con el aval del Oficial de Cumplimiento, Auditoría Interna y Presidencia.

Esperamos que todos los colaboradores continúen viviendo los valores y comportamientos éticos incluso fuera de la Aseguradora. Los colaboradores deberán firmar, al momento de iniciar su relación laboral con Protege Seguros y actualización anual (cuando sea requerido), un convenio de confidencialidad por medio del cual se comprometen a hacer buen uso de cualquier información considerada como confidencial.

4.3.6 **Medios de Comunicación**

Es importante reconocer que la responsabilidad de nuestros colaboradores con la institución no finaliza cuando termina su jornada laboral; se requiere que mantenga una conducta alineada con los valores y principios éticos de la organización, incluso fuera del entorno laboral. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones en cuanto a medios de comunicación, incluyendo redes sociales y ambientes personales:

- Los colaboradores deben aclarar que los puntos de vista u opiniones que expresan referentes a la institución son a título personal.
- El colaborador debe evitar responder directamente a clientes y proveedores en redes sociales, ya que contamos con canales apropiados y oficiales para eso.
- No se debe revelar información financiera y operacional, incluyendo estrategias, pronósticos y básicamente cualquier dato relacionado con los ingresos/egresos de la institución.

5. SOBRE NUESTRAS RELACIONES COMERCIALES

5.1 Relaciones con nuestros clientes

Uno de nuestros valores es el brindar un servicio al cliente memorable, y brindar a los clientes un trato distinguido y con integridad. Así mismo, anticiparse a alguna necesidad de ellos.

Es responsabilidad de los colaboradores de Protege Seguros, el presentar el portafolio de productos de forma clara, veraz y completa, asegurando que la información proporcionada sea comprensible y transparente. Nuestro compromiso es brindar información completa y oportuna, promoviendo el crecimiento de las ventas basado en la ética, confianza y transparencia, evitando prácticas que puedan inducir al error o generar expectativas incorrectas en los clientes.

5.2 Relaciones con nuestros proveedores

El desarrollo de relaciones de confianza y mutuo beneficio con nuestros proveedores ha contribuido al éxito de nuestra empresa. Por tal motivo, buscamos que estas relaciones se manejen siempre con transparencia, de modo que les aseguremos igualdad de oportunidades, así como un trato basado en el respeto e integridad.

Los colaboradores que tienen contacto con los proveedores deberán actuar de manera profesional, respetando los siguientes lineamientos o directrices:

- Respetar a los proveedores y a sus empleados.
- Garantizar la imparcialidad y equidad en el proceso de selección o licitación con los proveedores.
- Asegurar que los proveedores aprobados por la empresa tengan una buena reputación e igual oportunidad de competir por la adjudicación de un pedido que va a ser adquirido.
- Negociar con base a calidad, precio, servicio y disponibilidad.
- Respetar el derecho de los proveedores a obtener ganancias razonables.
- Respetar las condiciones que han sido acordadas.
- Cuando aplique, proporcionar pronósticos de volumen de compra.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial, por lo que los colaboradores deben establecer relaciones comerciales con contratistas o proveedores que están debidamente autorizados para el uso o comercialización de productos y servicios.

- Información de marca registrada o propiedad de la empresa no puede ser revelada a proveedores actuales o potenciales sin haber recibido autorización expresa para ello bajo la premisa que tal información sólo es necesaria para adquirir bien o servicio.
- Información recibida de proveedores no puede entregarse a sus competidores sin su previo consentimiento que debe ser realizado de forma escrita.

5.3 Relaciones con nuestros competidores

Nuestros colaboradores deben asegurar que todas las actividades de la organización sean basadas en el cumplimiento de las leyes, regulaciones locales y las políticas propias de la empresa, sin participar en alguna actividad ilegal o antiética al competir. No está permitido hablar de manera irrespetuosa e irresponsable de las prácticas y productos de nuestros competidores. Protege Seguros prohíbe estrictamente cualquier práctica que pueda considerarse manipulación de mercado o que atente contra la transparencia.

Se entiende por manipulación de mercado toda acción que busque, difundir información falsa o engañoso, o realizar operaciones con fines de distorsionar el mercado.

Los colaboradores deben actuar siempre con base en información veraz y objetiva, evitando cualquier conducta que pueda poner en riesgo la confianza del público o la estabilidad del sistema financiero.

5.4 Divulgación y Aceptación del Código de Ética

El Código de Ética deberá ser comunicado a todos los colaboradores de Protege Seguros, Junta Directiva, proveedores y terceros relevantes con los que la institución tenga relación. Cada colaborador deberá: Firmar un compromiso de conocimiento y aceptación al inicio de su relación laboral. Renovar dicho compromiso cada vez que el Código sea actualizado total o parcialmente.

5.5 Actualización y Revisión Periódica

El Código de Ética será revisado y, en caso necesario, actualizado cada dos años por el área de Capital Humano. Toda modificación, ya sea total o parcial, deberá ser presentada para la aprobación de la Junta Directiva y posteriormente divulgada a todos los colaboradores y terceros relevantes.

6. NUESTRO MARCO REGULATORIO

Cada colaborador de Protege Seguros es responsable de conocer y aplicar las leyes normativas y políticas aplicables para el cumplimiento de sus responsabilidades. Nuestros colaboradores no deben, por ningún motivo, cometer un acto ilegal o indebido, ni inducir o instruir a un tercero a cometerlo.

Los líderes de cada área deberán cumplir las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que los requisitos establecidos en las leyes, políticas, normas, procedimientos y manuales sean oportunamente comunicados a los colaboradores de sus equipos.
- Orientar, dirigir y supervisar a sus colaboradores con el objeto de asegurar que todas las normas se cumplan.

- En caso de duda, respecto a algún requisito legal, se deberá consultar al líder inmediato y si es necesario consultar al área encargada de esa Política o Instructivo.
- Dejar en claro con su equipo que la falta de cumplimiento puede tener consecuencias negativas para todos los colaboradores y para la institución misma; por ejemplo, Protege Seguros o un colaborador podría estar sujeto a sanciones regulatorias, acciones legales, multas o hasta la cárcel.

Para evitar las sanciones o multas antes mencionadas, es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- **Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos:** Se debe velar por el estricto cumplimiento de esta ley, su Reglamento, el Instructivo de la UIF y el Manual para la Prevención, Detección y Control del LDA-FT-FPADM. Cualquier operación que se presuma esté relacionada con fondos de actividades delictivas debe ser informada de inmediato al líder o gerente respectivo, para que este lo reporte al área de Cumplimiento y Auditoría Interna.
- Todos en Protege Seguros debemos velar que los servicios y productos que ofrece la Aseguradora se presten a los clientes de acuerdo con lo publicado y a las condiciones del contrato, ya que, de no hacerlo, la Aseguradora podría acreditarse una sanción o multa, la cual será trasladada al colaborador responsable del incumplimiento.
- Los colaboradores no deben utilizar las herramientas, equipo y otros bienes propiedad de la Aseguradora para realizar actividades distintas a las que la Aseguradora requiera; debiendo cuidar todos los bienes de la compañía y hacer uso racional de los mismos.
- Si cualquier colaborador de la Aseguradora tiene conocimiento de elementos de juicio que hagan presumir que ciertas operaciones dentro de la misma se están realizando con fondos que provienen de actividades delictivas, debe informarlo inmediatamente a su jefe inmediato o gerente respectivo; con la finalidad de evitar sanciones o acciones penales de parte de las autoridades competentes.
- La portación de armas en el interior de las instalaciones de la Aseguradora está prohibida, excepto para el personal que lo requiera para el cumplimiento de sus funciones (personal de seguridad).

7. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las infracciones o violaciones de las reglas por acciones u omisiones que durante el trabajo vulneren, impidan o perturben el normal desarrollo de las funciones de Protege Seguros, por parte de los colaboradores y funcionarios de nuestra institución, deben ser corregidas de acuerdo con la gravedad. La determinación de la sanción estará sujeta a un proceso de investigación para establecer la falta cometida y su gravedad, tomando en cuenta el efecto que ésta pudiera causar a la Aseguradora en aspectos tales como: situación económica, legal, financiera, pérdida de confianza, credibilidad, imagen y prestigio.

Las sanciones que pueden aplicarse a un colaborador por la falta cometida al presente Código son:

- La amonestación verbal: Es una advertencia que se hace por el incumplimiento de disposiciones normativas en el trabajo, por parte del colaborador o funcionario; y se dejará constancia de esta en el expediente del colaborador mediante nota del líder inmediato informando al área de Capital Humano mediante la acción de personal respectiva.
- La amonestación escrita: Es tal como su nombre lo indica, una comunicación escrita dirigida al colaborador infractor, con copia al expediente del colaborador mediante una acción de personal.
- La suspensión de días laborales: Es la separación temporal de empleo del funcionario o colaborador, previa comunicación escrita de su líder inmediato. Dicho período será sin goce de sueldo, aplicándose los procedimientos correspondientes.

El Gerente de cada área o el jefe inmediato, informará y enviará documentación en físico al área de Capital Humano para que registren en el historial personal del colaborador, la falta que ha cometido, así como la sanción que se le aplique. En los casos que la falta cometida esté relacionada con pérdida o apropiación de dinero o valores, deterioro o sustracción de bienes, daños a terceros, etc., el colaborador sancionado deberá reintegrar el valor de lo perdido, apropiado o dañado.

Las sanciones que la Compañía establezca son sin perjuicio de las acciones a que pueda ser acreedor el infractor, especialmente por leyes de carácter penal.

7.1 Finalización del contrato laboral del colaborador infractor

Será propuesta a la instancia respectiva por el líder inmediato, cuando a su juicio, el colaborador infractor haya sido sancionado reiteradamente o cuando haya cometido acciones que pueden resultar

en acciones penales en su contra, la aprobación de esta acción será comunicada a área de Capital Humano para las gestiones correspondientes. Protege Seguros podrá omitir uno o más de los pasos descritos anteriormente y dar por terminado el contrato de trabajo sin incurrir en responsabilidad de su parte, de conformidad a lo establecido en el presente Código y el Código de Trabajo Salvadoreño.

8. VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN

El presente documento entrará en vigor a partir de 27 de noviembre de 2025.

Actualizado por:

Nombre	Cargo	Firma
Claudia Ramos Mayorga	Jefe de Capital Humano	

Autorizado por:

Nombre	Cargo	Firma
Rigoberto Conde	Presidente Ejecutivo	

Aprobado por Junta Directiva:

Junta Directiva	Acta	Punto de Acta
27/11/2025	606	11