

Código de ÉTICA Y CONDUCTA

MARZO 2025



Contenido

Carta de la Dirección	3
Valores éticos de la entidad	4
Grupos de interés	5
Definiciones	6
Estándares de Conducta Profesional	7
Reglamento del Comité de Ética	14
Políticas y procedimientos de trabajo	16

Valores éticos de la entidad

En Aseguradora del Este S.A. somos conscientes de la necesidad de actuar sobre la base de determinados valores que nos sirvan de guía y orientación, por esto, hemos adoptado los siguientes:



1. Compromiso

Es hacerse cargo de la palabra dada.



2. Honestidad

Es la cualidad que lleva a portarse con moderación y decencia.



3. Respeto

Es una manifestación de acatamiento que se hace por cortesía.



4. Vocación de servicio

Es la inclinación a servir a alguien, o al servicio a los demás.

Definiciones

A los efectos del presente Código, se definen los siguientes términos, utilizados con mayor frecuencia:

- **Grupos de Interés:** Constituyen todas aquellas organizaciones o grupos de personas que pudieran verse afectados o afectar a las operaciones y actividades de Aseguradora del Este S.A.
- **Aliados de Negocios:** Constituyen aquellas personas y entidades (empresas y organizaciones) externas a la Compañía, con las cuales, o a través de las cuales se desarrollan negocios, o se prestan servicios a Clientes en nombre de la compañía. En este caso, incluye a Agentes, Corredoras, Talleres, Servicios de Auxilio, Servicios de Mensajería, Call Center, por citar algunos.
- **Colaboradores:** Grupo conformado por empleados en relación de dependencia de la Compañía, pudiendo incluir a Asesores permanentes.

operaciones en las cuales nos veremos afectados en forma particular, o podría afectar nuestra objetividad, nos abstendremos de hacerlo y comunicaremos esta situación a quien corresponda.

Conducta Interna

En Aseguradora del Este S.A. se fomentará que las relaciones entre las personas que integran la Compañía: Colaboradores, Clientes y Aliados de Negocio se realicen en el marco del respeto y la cordialidad.

Las manifestaciones que se realicen para acceder a determinados beneficios o derechos, sean cuales fueren, deben ser reales, verdaderas y sinceras.

Cuando nos comprometamos a hacer algo, debemos cumplir con los compromisos que asumamos, sean con empleados, clientes, proveedores, entre otros.

Los miembros (colaboradores, clientes, proveedores, etc.) no realizaremos manifestaciones públicas, sea cual fuere el medio (verbal, mail, redes sociales, etc.), que pudiesen agredir o menoscabar la integridad de otras personas.

Las actividades que se realicen en las instalaciones de la Compañía deben ser las establecidas para su uso, por lo tanto, se evitará realizar aquellas que

no guarden estricta relación con estas. Evitaremos utilizar la posición que ocupamos para obtener ventajas indebidas, presionar, coaccionar o tomar represalias sobre otras personas.

Debemos respetar las ideas y pensamientos de los demás, en especial cuando fueren contrarias a la nuestra.

Cumplimiento de la legislación

Aseguradora del Este S.A., todos sus miembros estamos obligados a cumplir y hacer cumplir estrictamente, en lo que le corresponde, todas las leyes, disposiciones y normativas vigentes a las cuales la organización se encuentre sujeta.

El cumplimiento de las normativas y la legislación vigente, y especialmente las obligaciones de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo corresponde a todas y cada una de las personas de la organización, que deben ejercer la debida diligencia en el conocimiento y cumplimiento en la ejecución de sus actividades.

Prevención del lavado de dinero y bienes

Las normas de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo serán aplicables en el relacionamiento con todos los grupos de interés en igualdad de condiciones. Aseguradora del Este S.A. se

comunicaciones a través del correo electrónico debe estar acorde a las circunstancias, ser profesional y adecuado, por lo tanto, no se deben utilizar palabras ofensivas, humillantes, imperativas o que tiendan a faltar al respeto al destinatario.

Uso y protección de la información de terceros

En Aseguradora del Este S.A. nos comprometemos a proteger la información de Clientes y Aliados de Negocios, debiendo mantener la confidencialidad de los datos o documentos a los cuales accedamos (sean de empleados, clientes, proveedores, etc.), así como darles el uso apropiado en el marco de los motivos que generaron su solicitud.

Comunicaciones Públicas

Las comunicaciones institucionales que deban realizarse para pronunciar o sentar postura sobre una situación o hecho determinado se realizarán de forma clara, precisa y transparente. La voz oficial de Aseguradora del Este S.A. es el Directorio, en la persona de su Presidente, o aquella persona que sea debidamente autorizada por éste.

Información Corporativa

Aseguradora del Este S.A. establecerá canales de comunicación y publicación eficaces, que permitan a sus Miembros tomar conocimiento en forma clara y oportuna de las acciones, decisiones o políticas adoptadas que afecten a la

gestión administrativa y comercial. Además, fomentará la utilización de dichos canales para que sus Miembros manifiesten opiniones y sugerencias que tiendan a mejorar en forma permanente los procesos de gestión.

Marketing Responsable

Las campañas publicitarias que realice Aseguradora del Este S.A. estarán enmarcadas en el respeto y la dignidad de las personas, cuidando que no sean agresivas, prejuiciosas o denigrantes. En ningún caso se pretenderá hacer notar las deficiencias de los productos o servicios de otras empresas a fin de promover o promocionar los suyos.

Política y religión

Aseguradora del Este S.A., como empresa, mantendrá una posición neutral en materia de política, evitando realizar o participar en actividades que apoyen directa e indirectamente a uno u otro poder político, y que pudiesen condicionar o afectar el normal desarrollo de sus actividades en el rubro que opera, por lo tanto, ninguna persona está autorizada a actuar como representante de la Compañía en cuestiones políticas.

La Compañía respetará la libertad que cada persona posee de elegir la religión que desee profesar.

Relaciones con los proveedores

Las relaciones comerciales con aquellas personas u organizaciones que

Protección de los bienes de la compañía

En Aseguradora del Este S.A. todos debemos resguardar, proteger y dar el uso adecuado a los muebles, equipos, vehículos, insumos o cualquier otro tipo de bien que sean proveídos para el desarrollo de las actividades que nos competen.

Lugar y condiciones de trabajo

Aseguradora del Este S.A. proporcionará las comodidades y los recursos necesarios para el normal desarrollo de las actividades, debiendo sus Colaboradores cuidar el orden y la limpieza de los espacios propios y compartidos a fin de mantenerlo en condiciones que sean agradables para él y para las demás personas con quienes se relacione.

Relaciones con los empleados, plana ejecutiva y directores o asimilados

Aseguradora del Este S.A. está comprometida con la defensa, respeto y protección de los derechos de los trabajadores.

Aseguradora del Este S.A. promueve y garantiza el bienestar, el respeto, el trato justo, y sin ningún tipo de discriminación a sus empleados, además, de fomentar la integración, el desarrollo y el desempeño del capital humano, con miras a su crecimiento personal, profesional y económico,

acentuando de esta forma el sentido de pertenencia.

La Compañía brindará a todos sus Colaboradores las mismas oportunidades, acordes al cargo que ocupa o las funciones que desempeña, para realizar capacitaciones que tiendan a perfeccionar el desarrollo de sus actividades e incrementar su grado de profesionalismo.

Las remuneraciones, préstamos y demás beneficios que perciban los Colaboradores, la Plana Ejecutiva y Directores o asimilados así como los aumentos que sean otorgados, se administrarán con criterios técnicos y objetivos, con el propósito de fomentar la productividad y el bienestar de los mismos.

El área de Recursos Humanos velará por la confidencialidad y uso apropiado de información sensible que sea proveída o se obtenga de los empleados.

Relaciones familiares en la compañía

Aseguradora del Este S.A. no contratará a parientes de empleados hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, a fin de evitar potenciales conflictos de intereses. Los casos que surjan posterior a las contrataciones realizadas, serán analizadas y

Reglamento del Comité de Ética

Alcance

Los Accionistas, el Directorio, la Plana Ejecutiva y los empleados que ocupen cargos de supervisión, en Aseguradora del Este S.A., deben asumir la responsabilidad de transmitir e incentivar entre los colaboradores el actuar sobre la base de los valores y principios adoptados por la Compañía. Los ocupantes de estos cargos deben comprender la importancia de transmitir, a través, de sus actos una conducta ética basada en valores y principios.

Mandato

- La Compañía conforma un Comité de Ética que será el órgano competente para:
 - promover y velar por el comportamiento ético en la organización, y reconocer aquellas actuaciones positivas que se enmarquen en los valores, principios y normas adoptados.
 - analizar y dilucidar situaciones o actuaciones, que pudieran presentarse, y que sean contrarias a los valores, principios y normas establecidos en el Código.

El Comité de Ética estará conformado por:

- **Coordinador:** Gerente Administrativo - Financiero
- **Vocales:** cuatro miembros en representación de los niveles jerárquicos establecidos en la estructura organizativa:
 - Jefes de Departamentos o asimilados (2)
 - Colaboradores (2)

Estos serán elegidos por su trayectoria como funcionario, por su capacidad de actuar con un grado de independencia tal que le permita obrar con objetividad y autonomía en sus decisiones, y ser escogidos por sus pares del mismo nivel jerárquico.

Por cada nivel jerárquico se elegirán dos personas, un titular y un suplente. El suplente ocupará el lugar del titular, en forma temporal o definitiva, cuando éste no pueda por alguna causa determinada cumplir con el rol para el cual fue elegido.

Políticas y procedimientos de trabajo

- Toda persona que se relacione con Aseguradora del Este S.A. está obligada a informar al Comité de Ética, a través, de los canales establecidos (escrito, mail, verbal), cualquier violación o indicio de violación a lo establecido en el Código del cual haya tomado conocimiento.

Canal de Denuncias y Procedimiento de Análisis

- Las denuncias de situaciones que puedan resultar en incumplimientos al presente Código podrán ser realizadas mediante la remisión de un correo electrónico a la siguiente dirección: codigoetica@aesaseguros.com.py. La compañía evaluará en todo momento la implementación de canales seguros para realizar denuncias, pudiendo implementar líneas directas tercerizadas, links web, buzón de denuncias.

- Para realizar las denuncias, deberán ser concretas, específicas, hacer referencia a un hecho o caso identificable, mencionando datos como fecha, nombres, lugares, y explicando detalladamente la situación.

- El denunciante tendrá la libertad de especificar su nombre o permanecer en el anonimato, indicando los motivos, el cual será respetado por la compañía.

- El Coordinador del Comité de Ética será responsable de recibir dichas denuncias y tratarlas en el Comité para proceder a la investigación correspondiente y presentar al Directorio un informe exhaustivo de lo investigado.

- El Directorio tomará las medidas administrativas que correspondan (correcciones en el proceso, en el sistema, en las políticas y procedimientos) y derivará al Comité de Ética para evaluar el impacto en el incumplimiento del Código de Ética y el posible daño en la imagen y reputación de la Compañía.

- El Comité de Ética sugerirá medidas complementarias a las tomadas por el Directorio de la Compañía; según lo amerite el caso.

- **Grave:** podría referirse a las faltas en las cuales se ha probado intencionalidad, dolo y/o premeditación para producir el hecho. También se puede calificar como grave la reincidencia o acumulación de más de dos faltas moderadas o leves en temas o áreas sensibles (temas que afecten al patrimonio y la reputación de la empresa y sus aliados de negocio).

La sanción correspondiente sería la rescisión contractual y la denuncia pública en los estamentos correspondientes (denuncia penal, manifiesto en medios de comunicación, denuncia ante los estamentos pertinentes).

Procedimiento especial para incumplimientos que constituyan violación al Código de Ética y a las normas de PLAFT

En caso de la ocurrencia de que una situación denunciada haya sido corroborado por el Comité de Ética y además constituya un incumplimiento a las normas de PLAFT, el Coordinador del Comité de Ética comunicará lo acaecido inmediatamente al Oficial de Cumplimiento a fin de que el mismo realice el pertinente análisis y lo ponga a conocimiento del Comité de Cumplimiento.

Informes al Directorio o asimilado

- El Comité de Ética elevará un informe al Directorio, conteniendo las actuaciones realizadas y las conclusiones a las que arribe en el marco de la investigación de presuntas violaciones o incumplimientos a lo establecido en el Código.

Revisión del Código de Ética y Conducta

- El Comité de Ética, realizará su revisión anualmente, a fin de mantener su vigencia y aplicabilidad en el tiempo; en caso de que fuere necesario alguna actualización y/o modificación, se elevará a consideración del Directorio o asimilado para su aprobación.

Socialización del Código de Ética y Conducta

- **Accionistas, Directorio y Plana Ejecutiva:** en formato impreso, bajo acuse de recepción;
- **Colaboradores:** en formato digital, a través de correo electrónico corporativo, bajo acuse de recepción;

Aseguradora del Este SA



Avda. Rca. Argentina 778 e/ Pacheco y Souza

 (+595 21) 616 5000

www.aesaseguros.com.py