



# Código de Ética y Conducta

---

Nación Seguros de Retiro S.A.



**Nación Retiro**

## Contenido

1. Introducción .....	4
1.1. Objetivo. Alcances.....	4
1.2. Principios y Valores .....	4
1.3. Valores Institucionales .....	5
1.4. Imperativos Estratégicos.....	5
1.5. Pautas de conducta.....	6
1.5.1. Cumplimiento del plexo normativo .....	6
1.5.2. Relaciones de parentesco en el lugar de trabajo.....	6
1.5.3. Incompatibilidades del Sector Público.....	7
2. Conducta personal .....	7
2.1. Respeto hacia las personas.....	7
2.2. Objetividad en los negocios y conflictos de interés.....	7
2.2.1. Intereses personales y familiares de directivos y colaboradores .....	7
2.2.2. Interés económico .....	8
2.2.3. Toma de decisiones.....	8
2.2.4. Deber de informar.....	8
2.3. Actividades externas .....	8
2.3.1. En horario laboral.....	8
2.3.2. Fuera del horario laboral.....	8
2.4. Información privilegiada .....	9
2.5. Regalos, cortesías e incentivos .....	9
2.5.1. Favores .....	9
3. Conducta profesional .....	9
3.1. Compromiso, eficiencia y crecimiento profesional .....	9
3.2. Apariencia y ambiente laboral .....	10
3.3. Respeto profesional .....	10
3.4. Conductas abusivas e inapropiadas .....	10
3.4.1. Acoso sexual.....	10
3.4.2. Abuso de autoridad.....	10
3.4.3. Promesas.....	11
3.5. Medioambiente.....	11

3.6.	Protección y uso de los recursos.....	11
3.7.	Tecnología .....	11
3.7.1.	Acceso a la información .....	11
3.7.2.	Propiedad protegida .....	11
3.7.3.	Hardware.....	11
3.7.4.	Soportes de almacenamiento y acceso de almacenamiento a la nube.....	11
3.8.	Riesgos .....	12
4.	Relaciones Externas .....	12
4.1.	Comunicaciones .....	12
4.1.1.	Compromiso.....	12
4.1.2.	Publicidad y promociones.....	12
4.1.3.	Difamación .....	12
4.1.4.	Utilización del nombre públicamente.....	12
4.2.	Responsabilidad Social Empresaria.....	12
4.3.	Competencia leal .....	13
4.3.1.	Respeto a los clientes.....	13
4.3.2.	Defensa al asegurado .....	13
4.4.	Calidad del servicio y atención al cliente .....	13
4.4.1.	Atención al público.....	13
4.4.2.	Cultura aseguradora.....	13
4.5.	Relación con los proveedores .....	13
4.5.1.	Selección y contratación de proveedores.....	14
5.	Definiciones.....	14
5.1.	Información confidencial .....	14
5.1.1.	Excepciones.....	14
5.1.2.	Permisos de acceso .....	14
5.1.3.	Contraseñas .....	14
5.1.4.	Correo electrónico corporativo .....	15
5.1.5.	Herramientas informáticas .....	15
5.1.5.1.	Telefonía - Smartphone .....	15
5.1.5.2.	Desktops y notebooks.....	15
5.2.	Responsabilidad civil y penal. Compromiso de confidencialidad .....	15
5.3.	Alcances de la responsabilidad .....	16
6.	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo .....	16

6.1. Política “Conozca su cliente” .....	16
6.1.1. Registro de clientes .....	16
6.1.2. Mantenimiento de registros y completitud de legajos.....	16
6.1.3. Detección de Operaciones Sospechosas.....	17
6.1.4. Objetivos de N.S.R.....	17
6.1.5. Beneficios .....	17
7. Principios Normativos y Sancionatorios .....	17
7.1. Normas generales .....	17
7.2. Normas complementarias.....	17
7.2.1. Acceso a la información .....	17
7.3. Protección de los Datos Personales .....	17
8. Sanciones por incumplimiento .....	18
8.1. Declaración de conocimiento .....	18
8.2. Responsabilidad en la aplicación del Código .....	18

# 1. Introducción

La actividad comercial que se desarrolla en Nación Seguros de Retiro S.A. (en adelante N.S.R.) se basa en un conjunto de principios éticos que representan los valores de la Empresa y que constituyen los estándares que deben orientar la conducta de todos sus directivos y colaboradores.

La Compañía está comprometida en lograr los objetivos establecidos con eficacia, eficiencia, transparencia, integridad y generación de valor en todas sus transacciones comerciales y el desarrollo del trabajo en equipos de alto rendimiento.

Esos pilares son las bases que permitirán lograr el éxito empresarial y es, en virtud de ellos, que se establece un Código de Ética y Conducta como instrumento jurídico que guíe acciones, decisiones y comportamientos e inspire el trabajo de todos los miembros de la Compañía.

## 1.1. Objetivo. Alcances

Este Código está dirigido a todos los miembros de Nación Seguros de Retiro S. A., pues integra el Gobierno Corporativo y forma parte del conjunto de normas y reglamentaciones vigentes para el desarrollo de las actividades de la Organización.

Por su parte, algunos colaboradores en temas determinados también se encuentran alcanzados por normas de conducta específicas atinentes a las funciones que desempeñan.

Este Código no contempla todas las situaciones que pueden acaecer en la actividad laboral, pero enuncia y establece las pautas claras de conducta y prácticas que deben inspirarlas y en caso de dudas, dispone la consulta correspondiente.

Todos los miembros, sin importar su rol, están obligados a participar y/o realizar las capacitaciones a las que sean convocados para alcanzar un acabado conocimiento de la actividad.

Algunos ejemplos de conductas reprochables son:

- a. Incumplir o inducir a otros a incumplir las pautas de este Código.
- b. Ignorar este Código mediante la no toma de su conocimiento.
- c. Tomar represalias contra otro colaborador que, de buena fe, plantee una inquietud o participe en la investigación de un caso denunciado.

El incumplimiento de dichas disposiciones acarrea sanciones disciplinarias que pueden llegar hasta la desvinculación de la Compañía y si la falta lo amerita, al inicio de eventuales acciones civiles o penales.

## 1.2. Principios y Valores

Las actividades de N.S.R. se basan en los principios del buen Gobierno Corporativo, la práctica y defensa de la honestidad, la ética, la generación de valor y el cumplimiento de las normas legales.

Estos principios están unidos a una gestión centrada en la satisfacción del cliente, el respeto entre colaboradores y en la prudente asunción del riesgo empresarial, que debe guiar la conducción de la Compañía.

Los valores éticos que debemos sostener:

**Honestidad:** mantener un comportamiento honrado, recto, razonable y justo, acorde con los valores de la Compañía.

**Responsabilidad:** efectuar las tareas de acuerdo con los objetivos institucionales, asumiendo con formalidad su cumplimiento.

**Seguridad:** favorecer, dentro de las posibilidades, condiciones de certeza y transparencia para el desarrollo de la operatoria de la Compañía.

**Confidencialidad:** respetar y hacer respetar el carácter reservado y sensible de la información administrada.

**Apego a la Ley:** todas las acciones realizadas por los integrantes de N.S.R. deben respetar las normas y procedimientos de la Compañía.

**Lealtad comercial:** las decisiones deben ser transparentes y la información fehaciente. Por ninguna razón debe falsearse información para alcanzar los objetivos comerciales.

### 1.3. Valores Institucionales

Los principales valores que N.S.R. fomenta y promueve en sus directivos y colaboradores plasmados en el Código de Gobierno Corporativo vigente son:

- El respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan: los directivos y colaboradores actuarán con el máximo respeto y consideración hacia todas las personas con las que trate, ya sea que pertenezcan al ámbito interno como al externo de la Compañía.
- Los principios éticos que gobiernan nuestras operaciones son inamovibles y representan lo que creemos y lo que no permitiremos. N.S.R. se ha comprometido a cumplir las más elevadas normas de transparencia, compromiso, honradez, integridad, solidaridad, cooperación, respeto a la legalidad y responsabilidad para llevar a cabo no sólo sus transacciones comerciales, sino también sus relaciones internas.

### 1.4. Imperativos Estratégicos

N.S.R. cuenta con múltiples y sólidos compromisos frente a sus grupos de interés y respecto de sí misma, pues los mismos se consideran mandatos organizacionales prioritarios y constituyen el marco para fijar los objetivos y estrategias de la organización.

**Experiencia:** fortalecer el posicionamiento de la Compañía, ofrecer una promesa de servicio superior en procesos críticos.

**Valor:** ser líderes en generación de mayor valor o rentabilidad. Conservar y fidelizar a nuestros clientes.

**Conocimiento:** conocer al cliente y utilizar la información, el análisis y la tecnología disponible para anticipar sus necesidades.

**Eficiencia:** buscar reducir los costos que no aportan valor al cliente e invertir en servicio que sí lo haga. Profundizar un modelo de gestión ágil, simple, efectivo, sin errores y en mejora continua.

**Recursos:** asignar capital y recursos humanos de forma eficiente y segura, procurando monitorear y hacer un seguimiento de los riesgos y resultados obtenidos.

**Cultura:** fortalecerla en la organización: primero el cliente, intensificar la responsabilidad por los resultados y desarrollar líderes capaces de generar un entorno de trabajo positivo.

## 1.5. Pautas de conducta

### 1.5.1. Cumplimiento del plexo normativo

Todos los colaboradores deben, con carácter estricto, aplicar las normas vigentes: leyes, reglamentos, resoluciones de la Superintendencia de Seguros de la Nación y las disposiciones internas, evitando cualquier conducta que, aún sin violar la ley, pueda causar un perjuicio reputacional a N.S.R. ante la comunidad, al accionista u otros organismos y producir consecuencias adversas para nuestros negocios y/o su imagen.

Los miembros de la Compañía no están autorizados a colaborar en forma consciente con terceros en la violación de ley alguna, como tampoco pueden participar en actos que comprometan el respeto al principio de legalidad.

Si la Compañía toma conocimiento, por cualquier medio, de que uno de sus miembros estuviere involucrado en una causa penal o de cualquier investigación o procedimiento administrativo por parte de las autoridades de contralor, podrá requerir las explicaciones pertinentes.

**Relación con las Autoridades:** N.S.R., empresa perteneciente al BNA y a la Fundación BNA, declara su neutralidad política y se compromete a desarrollar sus actividades con sujeción a las leyes vigentes. Los miembros de su organización deberán actuar con honradez e integridad en todos sus contactos o transacciones con las autoridades y/o empleados de los gobiernos y administraciones, asegurando que toda la información y certificaciones que presenten y las declaraciones que realicen sean veraces, claras y completas.

**Derechos Humanos e Igualdad de oportunidades:** N.S.R. considera a sus recursos humanos el activo más valioso. Las decisiones acerca de la selección y promoción de sus miembros deben tomarse sobre la base exclusiva de la calificación del candidato propuesto. La intención de la Compañía es evitar que ningún candidato a un puesto sea sujeto de un acto de discriminación de cualquier naturaleza. En consecuencia, los colaboradores que intervengan en el proceso de incorporación, contratación, promoción, remuneración y asignación de puestos se guiarán con objetividad en sus decisiones, abiertos a la diversidad y con el propósito de identificar a los más idóneos, acordes con el perfil y puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades.

N.S.R. gestiona el clima interno cordial como pilar fundamental para la buena experiencia empresaria, a fin de brindar un ámbito propicio para el normal desarrollo de las tareas, estimulando el compromiso y crecimiento individual de todo su personal.

### 1.5.2. Relaciones de parentesco en el lugar de trabajo

Los familiares directos de los directivos y colaboradores no podrán ser candidatos a posiciones dependientes jerárquica o funcionalmente de sus familiares, pudiendo optar por aplicar a otras posiciones con las mismas garantías y en igualdad de condiciones que el resto de los candidatos.

En el caso de que familiares del equipo de selección estén participando en algún proceso de cobertura de vacantes, esta circunstancia deberá ser informada con carácter previo a la Gerencia de Recursos Humanos.

A los efectos de preservar la objetividad y el profesionalismo, si llegaran a registrarse relaciones sentimentales entre compañeros de trabajo en una misma área, la política de la Compañía exige que una de las partes de la relación sea transferida a otra área o Gerencia.

### **1.5.3. Incompatibilidades del Sector Público**

Todos los miembros de la Compañía deberán dar estricto cumplimiento a las disposiciones del Decreto 8566/1961 y del Decreto N° 894/2001 y de las normas que en el futuro las modifiquen o substituyan. Están obligados a comunicar en forma fehaciente cualquier situación que pudiere revestir alguna incompatibilidad de las enunciadas en las normas legales vigentes sobre acumulación de cargos y remuneraciones, así como prestar las declaraciones juradas pertinentes ante la Gerencia de Recursos Humanos.

Los miembros de la Compañía alcanzados por normas que dispongan presentar las declaraciones juradas patrimoniales ante la Oficina Anticorrupción están obligados a efectuarlas en tiempo y forma.

## **2. Conducta personal**

Los colaboradores y funcionarios deben orientar su comportamiento a preservar y elevar la reputación e integridad de la Compañía, actuando en forma decorosa, leal y con una actitud de permanente mejora personal y profesional.

### **2.1. Respeto hacia las personas**

Los directivos y colaboradores deben conducirse de forma respetuosa con sus compañeros, sin importar la jerarquía que detenten y contribuir a preservar el entorno laboral libre de acoso.

Deben observar en todo momento un comportamiento ejemplar, obrar de buena fe y de acuerdo con las pautas que marcan cada oficio o profesión, como así también trabajar en equipo de alto rendimiento, buscando alcanzar los objetivos comunes en forma solidaria.

Es esperable una conducta leal con la Compañía. Ante situaciones extraordinarias podrán ser convocados a realizar tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

### **2.2. Objetividad en los negocios y conflictos de interés**

Los miembros de la Compañía asumirán como principio general el actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalismo en el mejor interés de los clientes. No deberán actuar en representación de la Compañía en asuntos en el cual tengan un interés personal, familiar, de amistad o cualquier otro tipo de circunstancia que, directa o indirectamente, pudiera afectar o interferir en la objetividad o independencia de juicio.

Asimismo, no se deberá favorecer los intereses de un cliente o grupo de clientes frente a otros, ofreciendo siempre un trato equitativo. El mismo criterio regirá para las relaciones con los proveedores.

#### **2.2.1. Intereses personales y familiares de directivos y colaboradores**

Son todos aquellos casos en los que se involucra el interés personal de algún miembro de la empresa o de alguno de sus familiares sanguíneo o político hasta el segundo grado colateral (cónyuge, hijos, padres, hermanos, cuñados) conviviente o no, en relación con un tercero, se trate de clientes, proveedores, y/o intermediarios.

La misma hipótesis se configura cuando el interés afecta a un amigo/allegado cercano a un directivo o colaborador o sus familiares enunciados en el párrafo precedente.



### **2.2.2. Interés económico**

En las situaciones en que dentro de las funciones habituales de un directivo o colaborador surgiera un conflicto de interés, estará prohibido actuar en representación de la Compañía, también en casos en que un integrante o un familiar sanguíneo o político tuviera un interés económico personal.

En el exclusivo caso de tener, en forma personal o a través de un familiar, algún interés financiero significativo en un competidor de la empresa, se deberá notificar al Comité de Ética y Conducta.

### **2.2.3. Toma de decisiones**

Los colaboradores se abstendrán de representar a la Compañía, intervenir o influir en los procesos de toma de decisiones en asuntos en los que, en forma directa o indirecta, ellos mismos o sus familiares hasta el segundo grado en línea colateral tuviesen un interés personal y/o de sus allegados.

### **2.2.4. Deber de informar**

Los directivos y colaboradores que pudieran estar afectados y/o involucrados en un conflicto de interés, lo deberán comunicar a su superior de manera inmediata y con carácter previo a cualquier decisión sobre el asunto sometido a su consideración.

Asimismo, deberán informar al momento de su ingreso o bien en el momento en que este conflicto de interés se produzca, a fin de que se adopten las medidas necesarias para evitar comprometer su imparcialidad.

La Gerencia de Recursos Humanos y la Unidad de Auditoría Interna, según el caso, deberán poner en conocimiento del Directorio los casos relevantes –por las personas involucradas, los sumas negociadas o eventuales repercusiones públicas que pudieran suscitarse– en los que exista conflicto de intereses.

## **2.3. Actividades externas**

En el caso que un colaborador desarrolle otras actividades comerciales y/o profesionales, sean éstas remuneradas o no fuera de la empresa, deberán informarla a la Gerencia de Recursos Humanos.

No está permitido prestar servicios o desarrollar tareas de cualquier índole o en beneficio de firmas competidoras, concernientes a la actividad principal de la Compañía (venta de seguros, liquidación de siniestros, representación letrada contra la industria, etc).

En todos los casos, el desarrollo de cualquier actividad profesional ajena a N.S.R. deberá ser comunicado en términos formales a la Gerencia de Recursos Humanos.

Se podrán realizar actividades cívicas o políticas durante el horario laboral, con la debida autorización.

### **2.3.1. En horario laboral**

Los colaboradores asumen la obligación de no desarrollar, durante toda la jornada laboral pactada con la Compañía, actividad alguna, ocupación, tarea o prestación de servicios -cualquiera fuera su naturaleza- que resulten ajenos a la relación laboral.

### **2.3.2. Fuera del horario laboral**

Los colaboradores pueden participar en otros trabajos o actividades, siempre que no entren en conflicto con los intereses de la Compañía. Los mismos pueden contribuir con conferencias y artículos en revistas e instituciones privadas o públicas y realizar actividades académicas, siempre y cuando no exista divulgación de información confidencial ni de propiedad intelectual de la Compañía.

## **2.4. Información privilegiada**

Los miembros de la empresa no pueden beneficiarse de una oportunidad comercial de la que tuvieran conocimiento con motivo de sus tareas y en la cual la Compañía esté o podría estar interesada; tampoco podrán aprovecharse y hacer uso de la información privilegiada a la que tengan acceso, ya sea en el manejo de información confidencial sobre operaciones de compra y venta de acciones u otros activos, inversiones y adquisiciones.

## **2.5. Regalos, cortesías e incentivos**

Los miembros de la Compañía no podrán entregar ni recibir obsequios, donaciones o atenciones, siempre que representen un incentivo para obtener un trato preferencial o influyan el resultado de una decisión comercial.

Sólo se pueden dar o aceptar regalos o cortesías apropiados para la ocasión o cierta época del año, dejando constancia en el Registro de Obsequios y Viajes.

No se considerará un beneficio indebido la asistencia a actos sociales, seminarios u otras actividades formativas que hayan sido debidamente autorizadas por la Gerencia de Recursos Humanos, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

En el caso que la invitación se refiera a realizar alguna actividad fuera del país, esta deberá tener directa vinculación con las tareas desarrolladas dentro de la Compañía, ser autorizada por escrito y a través de un informe elevado en forma periódica para conocimiento del Directorio.

### **2.5.1. Favores**

N.S.R. prohíbe el soborno a todos sus miembros, como la posibilidad de ofrecer o aceptar obsequios de funcionarios públicos.

Los directivos y colaboradores no darán ni aceptarán ofrecimientos de obsequios, gastos de representación o servicios especiales de personas humanas o jurídicas interesadas en obtener algún favor o beneficio indebido para sí mismo, para familiares o para terceras personas (humanas o jurídicas) ni para N.S.R.

## **3. Conducta profesional**

Cada colaborador demostrará responsabilidad en el desempeño de sus actividades profesionales, asumiendo con eficacia las competencias, funciones y tareas encomendadas, teniendo una actitud proactiva al involucrarse en la búsqueda de soluciones.

Deberán conocer todas las disposiciones legales, reglamentarias y normas que rijan sus funciones y el acatamiento de los procedimientos y obligaciones que las mismas establecen.

Todo directivo y colaborador tiene la obligación de rendir cuentas sobre sus tareas y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas y las conductas asumidas. Se evitarán asociaciones con personas cuyas actividades o comportamiento pudieran afectar su reputación o la de la Compañía.

### **3.1. Compromiso, eficiencia y crecimiento profesional**

Se espera una actitud comprometida de parte de todos los miembros de la Compañía en la realización del proyecto de negocios. Ello exige que todos estén informados y conozcan los objetivos generales y los particulares que hagan a su tarea.

Los colaboradores deben involucrarse en su crecimiento profesional, aumentando sus competencias, organizando su jornada laboral, actualizándose y capacitándose en forma permanente.

## **3.2. Apariencia y ambiente laboral**

Son inadmisibles las conductas que constituyan una ofensa, intimidación, falta de respeto, acoso personal o una forma de discriminación por motivos de género, identidad de género, físicos, étnicos, religiosos, edad, políticos y/o gremiales, dentro y fuera del horario y ámbito laboral. Esta actitud será agravada, toda vez que quien la realice esté en una efectiva posición de preeminencia jerárquica.

Se deberá guardar en todo momento la debida seriedad y formalidad en cuanto al lenguaje verbal, escrito o corporal en relación con clientes externos o internos, proveedores y otros colaboradores. Asimismo, se deberá preservar el decoro en la vestimenta.

Los miembros de la Compañía cumplirán sus tareas sin hallarse inhibidos ni estimulados por los efectos del alcohol o las drogas. Es esencial para mantener los niveles requeridos de desempeño, garantizar la seguridad y preservar su salud.

De acuerdo con las leyes vigentes, se prohíbe la tenencia y consumo de drogas ilegales y el uso inadecuado o abuso de drogas legalmente recetadas o alcohol dentro de las instalaciones de la Compañía o mientras se realizan actividades propuestas por la misma.

Se exceptúa de esta disposición, el consumo moderado de bebidas alcohólicas en ocasión de actividades o reuniones corporativas autorizadas.

## **3.3. Respeto profesional**

Los directivos y colaboradores deberán tratar a sus compañeros en forma considerada y respetuosa. Las críticas y observaciones deben formularse de manera constructiva y estar orientadas al mejoramiento de la situación observada. Los miembros de la Compañía deberán estar dispuestos a recibir toda sugerencia o crítica constructiva de sus compañeros, en forma abierta y objetiva de manera tal que éstas fortalezcan el trabajo en equipo.

## **3.4. Conductas abusivas e inapropiadas**

Cada colaborador prestará sus servicios de manera eficiente, imparcial y pertinente, preservando una actitud cordial y de buen clima con todos sus compañeros con independencia de su efectiva posición jerárquica en la Compañía.

### **3.4.1. Acoso sexual**

Se entiende por acoso sexual a cualquier insinuación o requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen la situación o las oportunidades laborales, por no ceder ante ellos.

### **3.4.2. Abuso de autoridad**

Se entiende por tal el abuso de la posición jerárquica para producir un perjuicio a otros, o bien, para obtener beneficios materiales, personales o de otra índole para sí mismo o sus parientes.

### **3.4.3. Promesas**

Los directivos y colaboradores no podrán hacer, directa o indirectamente, ninguna promesa de empleo futuro ni ascensos a cualquier persona o entidad que mantiene o pueda mantener una relación comercial con la Compañía.

## **3.5. Medioambiente**

N.S.R. propicia una práctica protectora del medio ambiente, promoviendo la utilización racional de recursos como el papel, la energía eléctrica o el agua. Asimismo, se invita a todos los directivos y colaboradores a ofrecer sugerencias para incrementar la eficiencia en el cuidado ambiental. Todas las áreas y ambientes de la Compañía son espacios libres de humo, en cumplimiento de las normas vigentes.

## **3.6. Protección y uso de los recursos**

N.S.R. pone a disposición de todos sus miembros las instalaciones, los medios y las herramientas necesarias para la realización de las actividades laborales.

Los directivos y colaboradores deberán dar un uso adecuado a los bienes de la empresa y protegerlos de daños, pérdidas o robo. Salvo en los casos previstos para la operación y desenvolvimiento propio del negocio, no se utilizarán o trasladarán los bienes muebles fuera de las instalaciones de la Compañía, sin la autorización escrita por parte de autoridad correspondiente.

## **3.7. Tecnología**

### **3.7.1. Acceso a la información**

El acceso a la información se limitará a aquellos aspectos directamente relacionados con la actividad desarrollada por la Compañía. Se encuentra expresamente prohibido el acceso a contenidos que se encuadren dentro de los tipos penales o que sean contrarios a la moral y las buenas costumbres.

### **3.7.2. Propiedad protegida**

Información: se refiere a toda comunicación o representación de conocimiento en cualquier forma, con inclusión de formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales, en cualquier medio, ya sea magnético, en papel, audiovisual u otro. Ningún miembro de la organización podrá copiar o descargar para sí, bases con datos del negocio o programas de software amparados por derechos de autor o propiedad intelectual y/o protegidos por contratos de licencia.

### **3.7.3. Hardware**

Las herramientas informáticas que se utilicen en los equipos de N.S.R. sólo pueden ser instaladas a través del área de Sistemas. Seguridad de la Información brindará conformidad previa a la introducción de otro tipo de herramientas ajenas o de propiedad del colaborador.

### **3.7.4. Soportes de almacenamiento y acceso de almacenamiento a la nube**

La utilización de elementos de soportes de almacenamiento sólo será autorizada por los responsables de las Gerencias y supervisada por Seguridad de la Información, que especificará los niveles de seguridad que deberán tener dichos soportes.

## **3.8. Riesgos**

En el desempeño de sus funciones, cada colaborador identificará los riesgos operativos existentes o potenciales y los informará a su superior para reportarlos a la Gerencia respectiva en el marco de actuación de la Política de Riesgo, compatible con lo establecido por el Gobierno Corporativo del BNA.

## **4. Relaciones Externas**

### **4.1. Comunicaciones**

N.S.R. comunicará sus actividades en forma precisa y directa. Esta regla debe estar presente en todas las relaciones con los organismos de contralor, clientes, proveedores e internamente, entre el personal de la Compañía.

En consecuencia, la comunicación debe sustentarse en los siguientes principios rectores: transparencia, veracidad y claridad en la información, a efectos de orientar la correcta decisión del público y demás grupos de interés.

#### **4.1.1. Compromiso**

N.S.R. asume el compromiso de promover la eficiencia, integridad y la transparencia en sus actividades, lo que implica observar en todo momento las políticas y procedimientos relativos a la prevención de actuaciones que, por acción u omisión, pudieran considerarse como manipulación de precios, publicidad engañosa, rumores o uso inapropiado de información privilegiada.

#### **4.1.2. Publicidad y promociones**

Queda prohibida la publicidad o elementos de ventas que contengan informaciones falsas o engañosas que puedan provocar equivocación sobre la verdadera naturaleza del negocio, producto o cobertura, servicio promocionado o publicitado. Los folletos y artículos de publicidad deben estar aprobados por las áreas competentes y adecuarse a todas las normas vigentes.

#### **4.1.3. Difamación**

No se permitirá que ningún directivo y/o colaborador alguno genere y/o transmita, por cualquier medio oral o escrito, expresiones que menoscaben o difamen a N.S.R., como así tampoco a otras empresas del Grupo BNA, de la competencia o a los miembros de ellas.

#### **4.1.4. Utilización del nombre públicamente**

Se podrá utilizar el nombre de N.S.R. en charlas, conferencias o actos públicos, con la previa comunicación y conocimiento de la Compañía.

## **4.2. Responsabilidad Social Empresaria**

N.S.R. se compromete con la Responsabilidad Social Empresaria, tal lo reflejado en su Código de Gobierno Corporativo. En consecuencia estimula iniciativas para que todos sus miembros se involucren socialmente.

N.S.R. promueve la participación de directivos y colaboradores en el uso eficiente de los recursos fomentando la utilización de herramientas para la digitalización de diversos procesos.

En esa línea, esta estrategia genera acciones con sus grupos de interés para crear la sinergia que permita asegurar el desarrollo sustentable en toda la cadena de valor. Asimismo, impulsa que los productos y servicios ofrecidos conlleven una mejora continua, se favorezcan empleos y se paguen los impuestos correspondientes.

Consecuentemente, se brinda apoyo a proyectos innovadores que produzcan valor económico, social y medioambiental para lograr un mayor grado de sustentabilidad e inclusión social.

### **4.3. Competencia leal**

N.S.R. reconoce los principios que sustentan la libre competencia y considera que los mejores resultados sólo se consolidan dentro de un marco ético. Por ello, apoya todas las actividades de control, supervisión y monitoreo que alienten la observancia de las mejores prácticas comerciales que aseguren una competencia leal entre todos los actores del mercado.

#### **4.3.1. Respeto a los clientes**

Por respeto a los clientes, N.S.R. manifiesta su compromiso de competir en el mercado de forma activa y leal, respetando las normas de libre mercado y defensa de la competencia establecidas al efecto.

#### **4.3.2. Defensa al asegurado**

N.S.R. cuenta con políticas activas de protección a los clientes, a fin de satisfacer las necesidades de los asegurados y cumple con las reglamentaciones referidas a la defensa de los consumidores.

El Departamento de Asistencia al Asegurado garantiza una pronta respuesta a los reclamos que son derivados de los entes de contralor.

Todos los colaboradores tienen la obligación de disponer en tiempo y forma de la información requerida por los responsables en la materia, para cumplir los tiempos reglamentados de respuesta a los consumidores.

### **4.4. Calidad del servicio y atención al cliente**

La prioridad de N.S.R. es la calidad del servicio y la atención al cliente, gestionando con rapidez y rigor el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscriptos. Todos los colaboradores deben esforzarse por atender y entender al cliente, satisfaciendo en forma eficaz todos los servicios contratados.

#### **4.4.1. Atención al público**

Todos los colaboradores que estén en contacto directo con el público comenzarán su horario de trabajo en forma puntual y lo terminarán manifestando cortésmente al público la conclusión de sus tareas. Durante la atención, deberán evitar cualquier actividad que incomode a los clientes, tales como conversaciones telefónicas, envío de mensajes de texto, chat o correo electrónico, utilización de redes sociales e Internet, a no ser que alguna de estas acciones estén incluidas en la correcta atención.

#### **4.4.2. Cultura aseguradora**

N.S.R. cumple con el objetivo de resguardar los intereses de los asegurados en el ámbito de la celebración de contratos de acuerdo con las disposiciones legales. En razón de ello, facilita una mejora continua en la comprensión de los contratos y el entendimiento de los derechos de los tomadores, asegurados y beneficiarios.

### **4.5. Relación con los proveedores**

Los colaboradores deben situar los intereses de N.S.R. por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre y/o representación de la Compañía.

### **4.5.1. Selección y contratación de proveedores**

N.S.R. ejecutará sus compras y contrataciones de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y a su normativa interna sobre la materia, garantizando la transparencia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios.

Los usuarios primarios de las diferentes áreas de N.S.R., sin excepción, deberán planificar con tiempo suficiente las adquisiciones que su sector oportunamente presupueste, evitando apelar a los mecanismos de excepción, como las prórrogas de servicios vencidos y las contrataciones directas.

Para ello, deberán explicitar con precisión los requerimientos técnicos, a los efectos que el área de Administración pueda confeccionar los pliegos de bases y condiciones de forma eficaz, favoreciendo el proceso íntegro y transparente de comparación de ofertas.

Dichos procesos deberán ser libres de discriminaciones, basándose en criterios claros y objetivos establecidos a partir de una evaluación técnica profesional.

Se deberá seleccionar al proveedor que ofrezca las mejores condiciones para satisfacer las necesidades e intereses de N.S.R. No se manipularán los criterios de adquisición con el fin de favorecer a un proveedor en particular. En ningún caso se revelará a proveedor alguno información confidencial y/ o relevante sobre otro, ya sea que se trate de un proveedor previamente asociado a la Compañía o uno nuevo.

## **5. Definiciones**

### **5.1. Información confidencial**

En términos generales, se considera información confidencial a aquella a la que tengan acceso los directivos y colaboradores con motivo del cumplimiento de su tarea y/o función y alcanza a toda información y a todos los sectores de la Compañía.

#### **5.1.1. Excepciones**

No será considerada información confidencial:

- Aquella que es de público dominio.
- Aquella que haya sido de legítimo conocimiento de la otra parte, antes de su difusión y que no haya sido obtenida ilegítimamente por parte de quien la reveló.
- Aquella que deba ser divulgada a consecuencia de leyes vigentes.

En el caso de no ser así, se presume que toda información a la que tenga acceso todo directivo y/o colaborador es confidencial y debe adecuarse a lo establecido en este código, salvo que la autoridad competente de N.S.R. manifieste lo contrario en forma expresa.

#### **5.1.2. Permisos de acceso**

Los permisos de acceso a cada aplicación (bases de datos, software, archivos, etc.) están determinados en función del rol ejercido por cada colaborador dentro de la Compañía y serán autorizados sólo por los responsables de las Gerencias pertinentes.

#### **5.1.3. Contraseñas**

Las contraseñas de acceso a los sistemas informáticos y claves telefónicas son personales, confidenciales e intransferibles y serán actualizadas con la periodicidad que indican las normas y procedimientos comunicados por Seguridad de la Información. Su divulgación será pasible de las sanciones disciplinarias correspondientes.

#### **5.1.4. Correo electrónico corporativo**

La plataforma de correo electrónico corporativo es propiedad de la Compañía; constituye una herramienta de trabajo que se otorga a los colaboradores para el cumplimiento de sus actividades laborales y su uso se encuentra restringido a tales fines.

#### **5.1.5. Herramientas informáticas**

##### **5.1.5.1. Telefonía - Smartphone**

Los dispositivos móviles proveen servicios más allá de la simple telefonía, muy cercanos en la actualidad a los servicios que proveen computadoras y notebooks. Por tal motivo es recomendable considerar medidas para la seguridad y protección de la información.

Los recursos de telefonía móvil son puestos a disposición de directivos y colaboradores para mayor agilidad en la comunicación; si los mismos se utilizan inadecuadamente pueden presentar riesgos para la seguridad de la información, con lo cual no se admitirá la instalación de aplicaciones de fuentes desconocida en los mismos.

La Gerencia de Sistemas y Procesos podrá desinstalar aquellas aplicaciones que considere con riesgo de seguridad, sin aviso previo o consentimiento del usuario.

Los directivos y colaboradores que dispongan de los referidos dispositivos provistos por N.S.R. deben reportar de inmediato cualquier inconveniente, pérdida o robo. En estas circunstancias la Compañía se reserva el derecho de eliminar la información almacenada, ya sea en forma parcial o total, o de carácter personal.

##### **5.1.5.2. Desktops y notebooks**

Las notebooks, desktops e información que en ellas resida son activos de N.S.R., por lo tanto deben ser adecuadamente protegidas, es importante que cada directivo y colaborador al que se le asigne un equipo y sus accesorios, se asegure de preservarlo con la responsabilidad que dicho tratamiento amerita, por tal no podrá delegar la custodia de los mismos.

N.S.R. se reserva el derecho de auditar periódicamente todos los dispositivos provistos y el contenido de los mismos sin previo aviso.

Todo directivo o colaborador que necesite realizar mantenimiento o tenga inconvenientes con los equipos debe contactarse con la Gerencia de Sistemas y Procesos.

Es facultad de N.S.R. ejercer en cualquier momento un monitoreo del correcto uso de las herramientas de trabajo provistas, como así también de las operaciones llevadas a cabo en sus sistemas operativos.

Asimismo, la Compañía se encuentra facultada para efectuar un control de las grabaciones captadas por los sistemas de video instalados en sus dependencias con el fin de preservar la seguridad.

## **5.2. Responsabilidad civil y penal. Compromiso de confidencialidad**

Los directivos y colaboradores son responsables por cualquier acto u omisión que pudiera causar un perjuicio empresarial en el caso de violación al deber de confidencialidad que vulnere en forma directa o indirecta las disposiciones legales vigentes.



La violación al presente Compromiso de Confidencialidad podrá traerle al directivo o colaborador, consecuencias civiles o penales y se considerará injuria grave. En los términos de la relación laboral será pasible de las sanciones que la Dirección de N.S. determine en cada caso. Su incumplimiento otorga, además, derecho a reclamar los daños y perjuicios que tal comportamiento produzca.

### **5.3. Alcances de la responsabilidad**

El deber de mantener reserva y no divulgación de la Información Confidencial seguirá vigente con independencia de la vigencia o la continuidad del contrato de trabajo celebrado y sólo podrá cesar por el expreso relevo del cumplimiento del deber de confidencialidad que N.S.R. efectúe por escrito.

Los informes, propuestas, estudios, programas, listas y cualquier otro asunto derivado de la prestación de sus servicios en N.S.R., quedarán en poder de la Institución, sin que la persona desvinculada pueda copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna.

## **6. Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo**

El lavado de activos es un proceso mediante el cual los fondos obtenidos de actividades delictivas se ponen en circulación en el mercado para otorgar apariencia de origen lícito.

El financiamiento del terrorismo es el acto de apoyar financieramente a terroristas u organizaciones terroristas para llevar adelante actos de terror. N.S.R. por su naturaleza de empresa aseguradora es un sujeto obligado a reportar operaciones sospechosas de tales delitos ante los organismos de control.

El lavado de dinero implica, además, un riesgo operacional, legal y reputacional que puede afectar la estabilidad de N.S.R. y a tal efecto se diseñan y ejecutan políticas preventivas.

### **6.1. Política “Conozca su cliente”**

La identificación y conocimiento del cliente, es condición indispensable para comenzar o continuar una vinculación comercial. Esta última debe efectuarse teniendo en cuenta la actividad que desarrolla el potencial cliente. El control de la documentación relativa a la situación económica, patrimonial y financiera es necesaria para la definición de su perfil, además de sus datos personales o particulares y su condición de Persona Expuesta Políticamente (PEP).

También se debe controlar que el cliente no se encuentre incluido en los listados de terroristas y/u organizaciones terroristas, elaborados por las autoridades de control y remitidos a los sujetos obligados.

#### **6.1.1. Registro de clientes**

N.S.R. establece un patrón de actividades típicas y esperadas para cada uno de sus clientes, la que debe basarse en la información sobre la condición económica, patrimonial, financiera y tributaria que éste proporcione, además de justificar el origen lícito de los fondos involucrados en las operaciones que realiza y el destino de los recursos implicados en su operatoria. De esta forma, es mucho más fácil y rápido detectar toda aquella actividad inusual o potencialmente sospechosa que resulte inconsistente con el Perfil del Cliente. Este proceso exige verificar la identidad de los clientes al establecer la relación comercial o celebrar transacciones de acuerdo con las normas vigentes.

#### **6.1.2. Mantenimiento de registros y completitud de legajos**

La disponibilidad y consistencia de esta información asegura el cumplimiento con el principio de “Conocimiento del Cliente” y permite la eventual reconstrucción de las transacciones y la eventual respuesta a la solicitud de información requerida por las autoridades competentes.

### **6.1.3. Detección de Operaciones Sospechosas**

Los miembros del área de control de estas actividades deben prestar especial atención a aquellas operaciones intentadas o realizadas sin justificación económica y/o jurídica, porque no guardan relación con el perfil económico, financiero, patrimonial del cliente y realizar el reporte correspondiente activando los procesos internos de prevención.

### **6.1.4. Objetivos de N.S.R.**

El Control de N.S.R. estará direccionado a cumplir con todas las normas vigentes en la materia, coordinarse con la Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo establecida por el Banco de la Nación Argentina y ejecutar todas las obligaciones impuestas por los organismos de control: la Unidad de Información Financiera (UIF) y la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN). Para ello, todos los miembros de N.S.R. deberán dar cumplimiento a las capacitaciones en la materia.

Asimismo, deberán prestar toda su colaboración durante las inspecciones “in situ” desarrolladas por los organismos de control y/o cualquier requerimiento de información adicional.

### **6.1.5. Beneficios**

La aplicación efectiva de la política “Conozca a su Cliente” evita que los servicios de N.S.R. sean utilizados en forma indebida, protegiendo la reputación empresaria y de los accionistas.

## **7. Principios Normativos y Sancionatorios**

Todos los miembros de N.S.R. ajustarán su desempeño a las pautas de conducta contenidas en el presente Código y deberán dar cumplimiento a las normas legales vigentes y sus modificatorias y a las disposiciones internas de la Compañía.

### **7.1. Normas generales**

Deberán ajustarse, según corresponda, a las disposiciones establecidas por las siguientes leyes: “Ley de Seguros” (N° 17.418) y “Ley de entidades de Seguros y su Control” (N° 20.091), “Encubrimiento y Lavado de Activos de Origen Delictivo” (N° 25.246) y su Decreto Reglamentario, “Ética en el ejercicio de la función pública” (N° 25.188 ) y normas complementarias, “Protección de los Datos Personales” (N° 25.326), “Ley de Confidencialidad” (N° 24.766), y a las instrucciones, resoluciones y circulares, según corresponda, del BNA, SSN, AFIP, UIF y resoluciones y normativas internas de N.S.R..

### **7.2. Normas complementarias**

Algunas áreas de N.S.R. pueden verse alcanzadas por reglamentos o normas vigentes complementarias, así como manuales específicos que rijan y regulen el comportamiento en la Compañía y/o su respectivo campo de actividad. En tales casos, sus normas complementarias también les serán aplicables.

#### **7.2.1. Acceso a la información**

Se encuentra expresamente prohibido el acceso a contenidos que se encuadren dentro de los tipos penales incorporados al Código Penal por la Ley N° 26.388 “Delitos informáticos”, o que esté reñido con la moral y las buenas costumbres.

### **7.3. Protección de los Datos Personales**

Los directivos y colaboradores deben tener presente lo establecido por la Ley 25.326 sobre “Protección de los Datos Personales” e informar al cliente sobre los perjuicios y eventuales consecuencias de incluir datos falsos, confusos o inexactos en la documentación que suscriba, como así también negarse a brindar cualquier

otro tipo de información o datos que requiera N.S.R. en cumplimiento de la ley. En igual sentido, se deberá hacer conocer las eventuales consecuencias que genera omitir información o circunstancias relevantes.

Los colaboradores deberán consultar a su superior inmediato para rechazar o no convalidar aquellas solicitudes en las que, a su criterio, el cliente declare datos inexactos, confusos o que no se correspondan con la realidad del mismo.

## **8. Sanciones por incumplimiento**

La violación o incumplimiento por parte de los directivos y colaboradores de lo establecido en el presente “Código de Ética y Conducta”, como así también lo previsto en el cuerpo de la normativa interna de N.S.R. se considerará injuria grave en los términos de la relación laboral y será pasible de las sanciones que la Dirección de N.S.R. determine en cada caso, sin perjuicio de lo que estipulen los organismos de control pertinentes.

Si la conducta censurada tipifica, además, en cualquiera de los delitos previstos en la legislación, N.S.R. actuará de acuerdo con los procedimientos reglamentarios aplicables.

### **8.1. Declaración de conocimiento**

Todos los directivos y colaboradores de la Compañía comparten los valores de la Organización y expresan su decisión de cumplirlos y promoverlos en la Declaración de Conocimiento que firman al recibir el presente Código.

### **8.2. Responsabilidad en la aplicación del Código**

A fin de garantizar su cumplimiento, N.S.R. exige que cada uno de sus miembros certifique que ha leído, entendido plenamente y que aplicará los principios y prácticas aquí establecidos en el curso de sus actividades cotidianas. Asimismo en forma anual deberá contestar una evaluación que certifique su conocimiento respecto del presente Código.

Un Comité interdisciplinario, constituido por las Gerencias de Recursos Humanos, Legales y Cumplimiento y la Unidad de Auditoría Interna, será el responsable de revisar el contenido y elevarlo al Honorable Directorio para su aprobación.

Anualmente se diseñará y dictará un programa de capacitación para el adecuado conocimiento de las pautas aquí establecidas a través de la modalidad de e-learning y demás capacitaciones especiales como talleres y seminarios.

Se establece un Comité de Ética y Conducta que aprobará las estrategias, políticas de procesos y procedimientos de investigación para cada uno de los casos de incumplimiento al presente Código y también frente a las denuncias o reclamos que ingresen tanto por la Línea Ética provista por el BNA, como por cualquier otro medio de comunicación con N.S.R..

## **Actualizaciones**

**Versión: I**

**Fecha de Publicación:** Abril-2015

**Descripción:** Versión Original

**Versión: II**

**Fecha de Publicación:** Enero -2019