

## **MANUAL DE NORMAS DE CONDUCTA**

**Instituto Asegurador Mercantil Compañía de Seguros S.A.**

## Contenido

Consideraciones Generales .....	3
1. Objetivos .....	3
2. Alcance.....	3
3. Definiciones .....	3
4. Normas y Procedimientos del Área de Recursos Humanos .....	4
5. Políticas.....	10
5.1.- Introducción.....	10
5.2.- Sus obligaciones cuando trabaja con clientes y otros terceros relacionados. ....	11
5.3.- Sus obligaciones con sus compañeros de trabajo. ....	13
5.4.- Sus obligaciones con la Compañía y los Accionistas.....	14
5.5.- El cuidado de los activos de la Compañía .....	14
5.6.- Autoridad Corporativa .....	15
5.7.- Resguardo de los registros de la empresa.....	15
5.8.- Comunicaciones con el Gobierno y el Público en General .....	16
5.9.- Prevención en Lavado de Dinero .....	17
6.- Conclusión .....	18
Nota para Archivar en el Legajo del Empleado .....	19

## Consideraciones Generales

A medida que lea este manual, o cuando lo repase de vez en cuando, por favor tenga en cuenta que:

El Manual de Normas de Conducta de la Empresa se ha elaborado para ayudarle a Usted a entender y seguir nuestras políticas y procedimientos.

Esperamos que Usted cumpla con el mismo, tome conciencia de las leyes y reglamentaciones que se aplican a su trabajo o sector de responsabilidad, y tenga en cuenta que hay asuntos muy delicados que pueden exigir un análisis legal más profundo por parte de nuestra Jefatura de Recursos Humanos.

## 1. Objetivos

- 1.- Proporcionar una amplia y clara comprensión de la conducta mínima esperada de cada empleado de la compañía.
- 2.- Informar a todos los empleados los estándares de comportamiento ético que se requieren siempre que estén actuando en nombre de la empresa.
- 3.- Ayudar a que todos los empleados entiendan y se les facilite el seguimiento de nuestras políticas y procedimientos.

## 2. Alcance

Desde: que un empleado u otro individuo ingresa o comienza a tener contacto con la empresa.

Hasta: que finaliza la relación con la empresa.

Este procedimiento se aplica a:

Todos los Empleados de La Empresa y a todos los Proveedores, Consultores, Personal Temporario, Contratados y a todo otro individuo que realice negocios con La Empresa.

## 3. Definiciones

**Empleados:** el término "empleados" será utilizado en el presente para referirse a empleados, supervisores, jefes de sector, directores y gerentes de La Empresa

**Empresa:** se refieren al Instituto Asegurador Mercantil Compañía de Seguros SA.

**Gerente – Jefe - Supervisor:** cualquier persona con responsabilidades de supervisión sobre cualquier otro empleado.

**Información interna:** se refiere a cualquier información acerca de La Empresa u otra compañía que no ha alcanzado el nivel de pública, pero que probablemente sería considerada importante por los inversionistas a la hora de decidirse a comprar o vender su acción.

**Información de carácter no público:** incluye cualquier información sobre la Compañía, clientes o empleados, que pudiera generar algún daño si la misma se divulgara, o que sea de utilidad a los competidores. Tal

información incluye, entre otras cosas, réditos y ganancias, informes financieros, nuevos planes de producto, estrategias de comercialización e información referente a operaciones internas, planes futuros de negocio, potenciales adquisiciones, desvinculaciones e inversiones.

## 4. Normas y Procedimientos del Área de Recursos Humanos

La buena comprensión entre los responsables de la empresa y los empleados es el resultado de una comunicación eficaz. Este documento tiene por objeto ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices, Así como también establecer bases firmes para lograr ese objetivo.

Es necesario que trabajemos juntos, teniendo en cuenta que el éxito de la experiencia laboral depende del esfuerzo de todos, del trabajo en equipo y de la comunicación sana y abierta.

Dentro del contenido se indican algunos de los principales derechos y obligaciones que usted tiene como miembro de esta organización.

### **Información de la empresa**

Usted se ha incorporado a Instituto Asegurador Mercantil como empleado. Por ello creemos conveniente presentarle algunos datos formales de la empresa:

Razón Social: *Instituto Asegurador Mercantil Cía. Argentina de Seguros S.A. I.A.M. Av. INSTITUTO Belgrano 774/776 (1092) Ciudad Autónoma de Buenos Aires 5555-8500 ASEGURADOR Seguros de Personas y Patrimoniales 30- MERCANTIL 50006324-2 CIA. ARG. DE [www.institutoasegurador.com.ar](http://www.institutoasegurador.com.ar) SEGUROS S.A. - IAM*

Domicilio: Av.  
Belgrano 774  
(1092) Capital  
Federal

Teléfono:  
5555-8500

Actividad:  
Seguros

CUIT: 30-  
50006324-2

Página Web:  
[www.institutoasegurador.com.ar](http://www.institutoasegurador.com.ar)

### **¿Qué espera Instituto Asegurador Mercantil de su gente?**

Cuando un grupo de personas se unen en un esfuerzo común, es necesario que se respeten ciertas normas y políticas establecidas para lograr el funcionamiento armónico de toda la empresa.

La calidad se logra a través de la suma de responsabilidades y obligaciones cotidianas, que deben ser percibidas tanto por las personas que trabajan dentro de la empresa como por personas externas que se relacionan a ésta.



**Instituto Asegurador Mercantil**

Más allá de las normas indicadas, consideramos valioso que usted se encuentre a gusto en su lugar de trabajo, por lo que esperamos preserve los elementos que la empresa pone a su disposición, ya que éstas contribuyen a mejorar el desarrollo de sus tareas.

Es importante también el cuidado de las instalaciones en beneficio propio y de todos los integrantes de la organización.

Desarrollar la capacidad de interpretar las necesidades de nuestros clientes y darles las respuestas que necesitan en el momento oportuno es excelencia y es lo que nos permitirá situarnos como líderes en los ramos que operamos y a usted como receptor de una experiencia laboral que complementa su formación y lo enriquezca para el ejercicio de su trabajo y/o profesión.

Este manual ha sido confeccionado con la intención de poner a su disposición toda la información que consideramos valiosa para el desarrollo de su actividad. Estamos dispuestos a aclarar cualquier punto que usted crea conveniente.

Recuerde que el manual de normas y procedimientos es una herramienta de gestión de características dinámicas por lo que podrá ser modificado cada vez que la empresa lo crea conveniente y, en ese caso, será puesto en su conocimiento inmediatamente.

### **Sus Propuestas**

Sabemos que al cabo de un tiempo, frente al mayor conocimiento de las tareas, a todos se nos ocurren ideas, mejoras o sugerencias que tienden a perfeccionar las tareas y mejorar los resultados.

Si usted tiene ideas concretas referidas a cómo introducir modificaciones beneficiosas, no dude en concretarlas por escrito y presentarlas a su superior con la seguridad de que las mismas serán evaluadas.

## **NORMAS INTERNAS**

### **1) Horarios**

En virtud a las características de la actividad que desarrolla la empresa y las necesidades de nuestros clientes, es una condición esencial el cumplimiento de los horarios de ingreso y egreso, establecidos de ***lunes a viernes de 9:45 a 17:30 horas.***

Usted deberá cumplir con la jornada determinada para no perjudicar la tarea de trabajo en equipo. Para ello deberá encontrarse en su departamento o sector a las 10hs en punto para comenzar a desarrollar su labor.

El trabajo fuera del horario establecido, debe llevarse a cabo únicamente con autorización del Jefe o Gerente del Departamento. Los empleados deberán dar cuenta del tiempo extraordinario trabajado para los efectos del pago correspondiente a horas extras, con la debida autorización del superior correspondiente.

[Formulario de Autorización de Horas Extras](#)

Sólo podrá retirarse antes de finalizar su horario laboral en caso de necesidad, solicitando a su superior y al departamento de RRHH un permiso que, salvo casos imprevistos, no podrá ser menor a 24hs. Deberá registrar su retiro anticipado al retirarse sin excepción, para luego ser compensado. Como así también, en casos de trámites personales con salida y regreso en el lapso de la jornada laboral.

### **2) Llegadas tarde**

Es de vital importancia que arbitre los medios necesarios para evitar el ingreso al establecimiento fuera del horario establecido y de los 5 (cinco) minutos de tolerancia ya que ésto perjudica el desarrollo de las tareas de la empresa. Al tercer ingreso fuera de horario se percibirá solo el 6.66% del premio por puntualidad, así mismo con el cuarto ingreso fuera de horario perderá el 100% del premio y habilitará a la empresa a tomar medidas disciplinarias.

Indefectiblemente deberá comunicar dentro de la primera media hora de inicio de la jornada tanto a su superior como al Departamento de RRHH su ingreso en forma tardía y los motivos de la misma, para luego también ser compensado.

### 3) Pausa de descanso

Dentro del horario laboral se establece una pausa de 40 minutos, la franja horaria en la que podrá hacer uso de la misma se extiende desde las 13:00 a las 15:30 horas. Los empleados pueden hacer uso del comedor o salir de la empresa si es de su preferencia. Es importante respetar la duración de la pausa para no sufrir sanciones disciplinarias ni afectar la continuidad de las tareas.

### 4) Ausencias

La ausencia al trabajo de uno o más días sin aviso se considera una falta grave y no serán justificadas bajo ningún motivo y atribuye a la empresa el derecho a tomar las medidas correspondientes pudiendo derivar en su desvinculación. [Solicitud de Pedido Personal](#)

### 5) Ausencias por enfermedad

En caso de enfermedad o accidente que le impida concurrir a su jornada laboral deberá dar aviso al departamento de RRHH y a su superior inmediato, dentro de la primera media hora de inicio de la jornada de trabajo, excepto los casos de emergencia o fuerza mayor debidamente comprobados, en que el aviso deberá hacerse lo más pronto posible.

La empresa puede enviar médico a su domicilio pero éste no tiene la obligación de asistirlo sino de constatar y determinar los días de ausencia que le corresponden de acuerdo al control que realice y a la documentación médica que usted le presente; por lo tanto usted deberá hacerse atender por su médico en forma particular y solicitar un certificado médico en el que consten claramente la dolencia, diagnóstico y duración de la misma.

En caso de continuar imposibilitado luego de cumplirse la fecha fijada para su reintegro al trabajo, deberá comunicar su situación a la empresa.

Si usted se encuentra en un domicilio distinto al declarado a la oficina de RR HH, deberá aclararlo previamente, al mismo momento de notificar su enfermedad.

### 6) Accidentes

En caso de sufrir un accidente en el trayecto entre el domicilio del trabajador y su lugar de trabajo o viceversa (in itinere), o dentro de las instalaciones de la empresa, deberá comunicarlo inmediatamente al área de RRHH.

También podrá requerir asistencia al 0800-888-0200, la Compañía Aseguradora de Riesgos de Trabajo que de acuerdo con el Artículo 3 del Decreto 491/97, la empresa ha contratado con LA CAJA ART.

### 7) Licencias

**Las siguientes licencias le serán reconocidas con goce de haberes:**

- Matrimonio: 10 (diez) días corridos.
- Nacimiento de hijo: 2 (dos) días corridos, deberá computarse un día hábil cuando coincidiera con día domingo, feriado o no laborable.

■ Fallecimiento:

- Hasta 5 (cinco) días en caso de cónyuge, concubina, hijos, padres o hermanos
- 1 (un) día en caso de abuelos, nuera, yerno, suegros y cuñados.

■ Cumpleaños: A todo trabajador que se encuentre bajo relación laboral en forma efectiva y cumpla años en día hábil, se le otorgará el mismo día como licencia por cumpleaños.

■ Estudios: 14 (catorce) días de licencia como máximo por año en caso de enseñanza media o universitaria, con un límite de hasta 2 (dos) días por examen. En caso de estudios universitarios o terciarios afines a la actividad aseguradora, el empleado dispondrá de 21 (veintiún) días por año.

A tal efecto el empleado deberá solicitar con una antelación no menor a 48 horas su necesidad de hacer uso de este beneficio y al retornar a su trabajo deberá acreditar que ha rendido examen presentando los certificados correspondientes. En caso de no hacerlo se considerarán ausencias injustificadas.

### 8) Vacaciones anuales

Todos los empleados que hayan ingresado antes del 30 de junio de cada año, gozarán de 14 (catorce) días corridos de descanso con goce de haberes, con el fin de contribuir a su recuperación psicofísica.

En caso de que el empleado ingresara a partir del 1° de julio, se le otorgará 1 (un) día de vacaciones por cada 20 (veinte) días trabajados.

La fecha correspondiente a vacaciones deberá solicitarse con la debida antelación (plazo mínimo de 72 horas hábiles). Le recordamos que deberá coordinarlas con el jefe inmediato o con quien esté designado, a fin de establecer las fechas de sus vacaciones con el objeto de no dificultar la continuidad de las tareas o de los trabajos que tengan encomendados.

Deberá evitarse la solicitud fraccionada de días a cuenta por vacaciones, teniendo en consideración que su finalidad es de descanso por un lapso razonable. [Formulario Vacaciones fuera de Período](#) [Formulario Período de Descanso Anual](#)

### 9) Incentivos Premio por asistencia y puntualidad:

Todos los trabajadores encuadrados entre las categorías del Convenio Colectivo de Trabajo correspondientes a "Empleado Grupo Inicial" y "Empleado Grupo IV" que no registren inasistencias e impuntualidades en el transcurso del mes a saldar (desde el día 16 de un mes, al día 15 del mes siguiente), serán acreedores de un premio de hasta el 8.33% adicional al salario mensual conforme al siguiente esquema:

Detalle de ausencias	Percepción del premio
Enfermedad 1° día	8,33%
Enfermedad 2° día	6,95%
Enfermedad 3° día	5,58%
Enfermedad 4° día	0%
C/aviso s/goce de hab. 1 día	4,33%
C/aviso s/goce de hab. 2 o más días	0%
Sin aviso o no justificado	0%



Toda licencia contemplada por la Ley de Contrato de Trabajo, Convenio Colectivo de Trabajo o Voluntaria (Día de cumpleaños) establecida con goce de haberes, No afectará en la percepción de este premio.

### **10) Seguridad, Higiene y pautas básicas de convivencia**

- Es obligatorio el uso del uniforme suministrado por la empresa - pollera, pantalón, camisas, pañuelo y chaqueta - para el personal femenino de lunes a jueves.
- Es obligatorio el uso de camisa, corbata y pantalón de vestir para el personal masculino de lunes a jueves.
- Podrá usar vestimenta casual dentro de la jornada laboral solo los días viernes o bien, en período estival en caso que la empresa así lo disponga, conforme a las siguientes pautas:
  - 1) No podrá usar jeans, bermudas, ojotas ni zapatillas deportivas.
  - 2) El personal masculino podrá usar pantalón tipo sport, zapatos y camisa o remera cuello polo, siempre dentro del pantalón.
- Se deberá prestar especial atención al cuidado, orden y limpieza del sector de trabajo y de todos los elementos (computadoras, impresoras, útiles de oficina, etc.)
- Es obligatorio el uso correcto de las instalaciones de la empresa (baños, vestuarios, sector fumador y gimnasio).
- Es obligatorio e indispensable el orden y limpieza del comedor y cocina, para ello deberá tener en cuenta, al finalizar el tiempo de refrigerio, que deberá dejar el sector en óptimas condiciones de limpieza e higiene para ser utilizados nuevamente por los siguientes usuarios.
- Se recomienda consumir comidas que no propaguen fuertes olores (pescados, salsas especiales, etc.) y como consecuencia se dispersen por toda la Compañía. Se prohíbe almorzar en sus respectivos puestos de trabajo.
- Esta organización valora los ambientes de trabajo libres de humo, por lo tanto se encuentra prohibido fumar en todo su ámbito interno. No obstante, se respeta la decisión de los empleados y por consiguiente, se habilita para tal efecto un patio externo ubicado en el subsuelo, del que se podrá ser uso una vez por la mañana y otra por la tarde; siendo su duración de hasta 5 minutos por vez. El único lugar habilitado a tal efecto es el patio interno. No está permitido salir a la acera a fumar.

### **11) Utilización de correo electrónico**

La empresa pone a su disposición la utilización de un correo electrónico para uso exclusivo de la actividad laboral, imponiéndose que está prohibido utilizarlo para su uso personal. Por lo tanto, habiéndose acordado previamente el destino que deben tener los correos electrónicos, el empleado deberá aceptar que su casilla se encuentre sujeta a control cuando esta organización lo crea conveniente.

### **12) Anticipos de haberes**

Para casos especiales e imprevistos, la empresa habilita el otorgamiento de anticipo de haberes para todo el personal efectivo. La misma se puede solicitar a partir de los días quince conforme al formulario adjunto; percibiéndose en el plazo mínimo de 72 hs. [Solicitud de Anticipo de Haberes](#)

### **13) Disposiciones particulares**

Todo postulante a ingresar en la empresa deberá presentar la siguiente documentación y antecedentes:

- Documento de identidad (fotocopia de primera y segunda hoja)
- Certificado de estudio (fotocopia)



- Documentación que acredite sus cargas de familia
- Número y/o constancia de CUIL
- Fotocopias o certificados de trabajos anteriores
- Formulario 649 (AFIP) en caso de reciente desvinculación
- Demás antecedentes necesarios para el contrato de trabajo

Resulta prioritario para la empresa disponer de todos los antecedentes del postulante al ingreso. Por ello es obligación suministrar en forma veraz y completa toda la información que se le requiere para su correcta registración.

Es obligatorio comunicar al departamento de RRHH en forma inmediata los cambios de domicilio, estado civil, obra social y demás circunstancias personales. [Ficha de Domicilio](#)

## 5. Políticas

### 5.1.- Introducción

#### Aplicación del Manual

El Manual no está pensado para ser un resumen de todas las políticas de La Empresa o una lista de reglas que trata cada situación que usted pudiera encontrar. No puede ser sustituto del buen juicio y el sentido común. Algunas gerencias o jefaturas pueden encontrarlo provechoso o necesario para crear políticas que sean más terminantes que los requerimientos de este Manual. Eso es totalmente admisible. Sin embargo, una gerencia o jefatura no pueden, por ninguna circunstancia, permitir prácticas que vulneren éste manual. También, es muy importante observar que éste manual no es un contrato de empleo y no crea ningún derecho contractual entre La Empresa y sus empleados. No se concederá ninguna renuncia de los requisitos de este manual sin la aprobación anterior de la Gerencia General de La Empresa

#### Responsabilidad

**Cada empleado es responsable de sus propias acciones.** La Empresa respalda a cada empleado, sin importar la posición o estado, mientras obre de conformidad con las políticas de La Empresa y la ley. Si usted no entiende las leyes aplicables o las expectativas de La Empresa para su comportamiento, usted tiene la responsabilidad de preguntar a su jefe, o con Recursos Humanos. La falta de cumplimiento de las responsabilidades dispuestas en este Manual, puede dar lugar a una sanción disciplinaria, incluyendo la desvinculación laboral. Además, muchas de las prohibiciones que enumera este manual y las políticas se basan en requisitos legales, cuyas violaciones también pueden llevar a los individuos implicados y a La Empresa a la aplicación de penas criminales, incluyendo multas, sanciones civiles y/o prisión.

#### Responsabilidades Adicionales de los Gerentes y Jefes.

**Los Gerentes y Jefes tienen la responsabilidad adicional de crear y sostener un ambiente ético de trabajo.** Se espera que los mismos conduzcan a sus empleados a través del ejemplo. Los mencionados deben comunicar el Manual y las políticas y procedimientos relevantes de la Compañía a todos sus subordinados directos y ayudar a los mismos a interpretar los requerimientos que ellas poseen. Los Gerentes y Jefes deben demostrar respeto



hacia los empleados y mantener abierta una honesta y constructiva vía recíproca de comunicación. Esto significa no solamente permitirle al empleado hacer preguntas sino también animarlo a que las haga, tanto como sugerencias o informes sobre trabajos mal ejecutados. Los Gerentes deben ser vigilantes en razón de prevenir posibles violaciones a éste Manual, nuestras políticas o la ley. Cuando las alegaciones de trabajos mal ejecutados atraigan su atención, los Gerentes o Jefes deben tomar la acción correctiva o disciplinaria necesaria.

### **Deber de Informar acerca de transgresiones**

Si usted está enterado de alguna violación a éste Manual, a nuestras políticas o a la ley, usted tiene el deber de divulgarlos. Hable con su jefe o al Departamento de Recursos Humanos. Los informes respecto a potenciales violaciones en materia de Contabilidad, Control Interno y/o Auditoría, se pueden enviar directamente al Gerente General de La Empresa

### **Protección contra represalias**

La Empresa **prohíbe terminantemente tomar algún tipo de represalia contra alguna persona que haga un informe de buena fe ante una preocupación ética o legal.** Sin embargo, si el informe se hace de "mala fe" - por ejemplo, si se hace un informe falso o engañoso, en un esfuerzo deliberado para meter a alguien en problemas (en oposición a un error honesto) - siempre que se comprobare, la persona que lo hizo estará sujeta a una acción disciplinaria.

## 5.2.- Sus obligaciones cuando trabaja con clientes y otros terceros relacionados.

### **Trato justo**

Sea justo con los clientes, proveedores y competidores. En La Empresa no tomamos injustas ventajas mediante manipulación, ocultación, abuso de información privilegiada, mala representación de hechos materiales o alguna otra práctica injusta.

### **Tratamiento hacia los clientes**

Sea honesto con los clientes, trátelos con respeto y dignidad, sólo prometa lo que es posible cubrir en seguros. No prometa falsas coberturas. Los clientes satisfechos son la llave del éxito de La Empresa. Cada día trate de ganar la fidelidad continua de nuestros clientes, tratándolos bien, entregando los servicios que ellos desean y tratando de exceder sus expectativas.

### **Prácticas de Marketing**

**Describe los servicios de La Empresa con exactitud y veracidad.** Nunca aplique actos o prácticas engañosas, como lo pueden ser falsas publicidades, incorrectas interpretaciones con respecto de La Empresa o de los servicios de nuestros competidores u otros métodos injustos de competición.

**Compita limpia y honestamente para el negocio.** No discuta la información sensible de mercado, incluyendo precios, territorios o estrategias con los competidores. Nunca acuerde fijar precios, dividir mercados o incorporar cualquier otra práctica anticompetitiva. Haciéndolo, viola la legislación relativa a la justa competencia. Nunca use,



copie o distribuya información confidencial propia o de nuestros competidores. Si sucede que usted obtiene tal información, guárdela y póngase en contacto con el Jefe de Recursos Humanos inmediatamente. Las comunicaciones de propuestas, ofertas y negociaciones contractuales deben ser siempre veraces. Cerciórese de que todas las relaciones con los socios comerciales estén conducidas y basadas en criterios objetivos e imparciales y en los mejores intereses de La Empresa y sus clientes.

**Confidencialidad de la Información de clientes y socios comerciales Mantenga la confidencialidad y la seguridad de la información sensible de los clientes y socios comerciales.** Su conocimiento de la información confidencial sobre los clientes de la compañía y los socios comerciales lo colocan en una posición especial de confianza. Mantenga esa confianza protegiendo tal información confidencial como si fuera la suya propia.

### **Socios Comerciales**

**No haga negocios con otros que probablemente puedan dañar la reputación de La Empresa.**

Todos los acuerdos con terceros deben cumplimentarse de acuerdo a las políticas de la compañía y a las leyes argentinas. Nunca utilice a terceros para realizar algún acto que, como empleado, esté prohibido en forma directa.

### **Pagos inapropiados**

Nunca ofrezca o haga un pago inapropiado a persona alguna, por ninguna razón. En La Empresa obtenemos el negocio sobre la base de los méritos de nuestros servicios. Nunca ofrezca o proporcione sobornos o comisiones ilegítimas a funcionarios del gobierno o clientes del sector privado. Los pagos de éste tipo no se limitan a efectivo o valores. También pueden incluir distintas cosas que sean valiosas, como pueden serlo viajes, regalos, o hasta la modificación del proceso de toma de decisiones de quién lo recibe a nombre de la compañía. Los pagos inapropiados violan la política de la Compañía y son a menudo ilegales, definitivamente lo son en el caso de funcionarios del gobierno. Hacer tales pagos sujeta a la Compañía y al individuo implicado a sanciones civiles y penales. Cualquier empleado con dudas acerca de si un pago, o regalo intencionado es impropio, debe consultar al Jefe de Recursos Humanos.

### **Regalos empresariales y entretenimientos**

Solamente está permitido proporcionar y aceptar cortesías modestas u ocasionales. El intercambio ocasional de regalos empresariales, comidas y entretenimientos (es decir, "cortesías de negocios") es una práctica común pensada para crear buena voluntad y establecer confianza en las relaciones comerciales. Sin embargo, si las cortesías comerciales llegan a ser excesivas, crean una sensación de obligación personal de parte de quien la recibe. Dicha sensación de obligación puede interferir con su deber de actuar en favor de los mejores intereses de la compañía. En cierto punto, las cortesías comerciales excesivamente abundantes pasan a convertirse en pagos inapropiados. Por ello, las cortesías comerciales que se permiten deben ser lo bastante modestas para nunca interferir con el juicio comercial de quien las recibe. El sentido común y el buen juicio deben ser utilizados en la determinación de cuál es aceptable.

### **Obligación de obtener aprobación para aceptar regalos**



La política corporativa sobre regalos requiere que los empleados obtengan la aprobación escrita de su Gerente antes de aceptar los regalos ofrecidos en relación con su posición en la Empresa por un valor mayor de \$ 300 (Trescientos Pesos). Cualquier serie de regalos proveniente de una misma fuente en un año calendario con un valor combinado que alcance los \$ 300 (Trescientos Pesos) debe ser comunicada a su Gerente. Los empleados deben revisar y cumplimentar cuidadosamente la política corporativa y local sobre regalos.

### 5.3.- Sus obligaciones con sus compañeros de trabajo.

#### **Diversidad de la conducta del negocio y la posibilidad de empleo**

En La Empresa confiamos en la diversidad de empleo e igual posibilidad de oportunidades. Nos esforzamos para hacer que cada uno se sienta bienvenido a La Empresa

La Empresa respeta las cualidades y características únicas de cada empleado. Confiamos en que la diversidad de todos los empleados ayudará a la compañía a construir y mejorar nuestras relaciones con clientes y socios comerciales. La Empresa fomenta la igualdad en el trato e iguales posibilidades de empleo, sin consideración alguna hacia la raza, color, religión, credo, género, orientación sexual, origen nacional, edad, incapacidad, estado civil, ciudadanía o cualquier otra característica protegida. Esto se aplica en todos los aspectos de las decisiones de empleo de La Empresa, incluido el reclutamiento, la contratación, la ubicación, el desarrollo, la promoción, el entrenamiento, la programación, los beneficios, la remuneración y la finalización de la relación laboral.

#### **Hostigamiento, Acoso y Discriminación**

En La Empresa no toleramos el hostigamiento de ninguna la clase, incluyendo el acoso sexual, el hostigamiento racial y ningún otro tipo de comportamiento que sea hostil. Aunque todos tenemos la responsabilidad de informar cualquier incidente de hostigamiento que atestigüemos o experimentemos, se les requiere específicamente a los Gerentes y Jefes informar a Recursos Humanos todas las quejas (formales e informales) que hayan recibido. Otras formas inaceptables de hostigamiento incluyen el desprecio y la humillación de los subordinados o compañeros de trabajo, y los comentarios despectivos, insultos, y bromas sobre un cierto grupo (raza, género, religión, etc.).

#### **Trate al prójimo con respeto y dignidad**

Todos somos personalmente responsables de honrar el compromiso de La Empresa en cuanto a la diversidad e igualdad de oportunidades laborales. Trate a otros empleados con respeto y dignidad ayudando a mantener un lugar de trabajo de inclusión en el cual todos los empleados tengan la oportunidad de demostrar su pleno potencial.

#### **Violencia en el lugar de trabajo**

En La Empresa no toleramos la violencia de ninguna clase en el lugar de trabajo. Se prohíben las acciones intimidatorias y las amenazas. Para ayudar a mantener un ambiente de trabajo seguro para todos los empleados, se prohíbe utilizar o poseer armas de fuego u otras armas mientras se encuentren dentro de la compañía o mientras dirijan algún negocio a nombre de ésta. Contacte a su Jefe o Gerente si atestigua o experimenta algún tipo de incidente amenazador o de violencia en el lugar de trabajo.

### **Seguridad en el lugar de trabajo**

En La Empresa **estamos comprometidos a proporcionar un ambiente seguro y sano para todos los empleados.** Siga todas las leyes y regulaciones de seguridad aplicables, con relación a las instalaciones donde usted trabaja. Informe puntualmente todos los accidentes, preocupaciones ambientales y situaciones peligrosas a su Supervisor o a su contacto de Recursos Humanos.

**Se prohíbe terminantemente el usar, poseer o estar bajo la influencia de drogas ilícitas o alcohol dentro de la compañía o durante el horario de trabajo.**

### **Sea comprensivo con los demás**

Lo que puede parecer divertido e inofensivo para algunas personas puede hacerle daño o degradante para otras. Esté atento a como los otros podrían percibir sus palabras o comportamiento. Hable y trate siempre a los demás de una manera civilizada y profesional. Piense para adelante si una broma, comentario o acción pudieron haberse tomado como amenazante, generador de un daño, ofensivo o insultante. Si es posible **evítelo.**

## 5.4.- Sus obligaciones con la Compañía y los Accionistas.

### **Conflictos de intereses**

**Evite conflictos de intereses.** Un conflicto de intereses ocurre cuando usted o un miembro de su familia tiene un interés personal o está involucrado en una actividad que podría interferir con su capacidad de realizar su trabajo en una manera objetiva, imparcial y eficaz. Un conflicto de intereses aparente ocurre cuando los intereses o las actividades personales podrían llevar a otras personas a dudar de su objetividad e imparcialidad. Informe todos los conflictos de intereses reales y aparentes a su supervisor.

Si usted no está seguro cuando una situación dada crea un conflicto de interés, hable sobre ella con su Jefe.

**Evite los conflictos.** Debido a que es imposible enumerar todas las situaciones que podrían constituir un conflicto de interés, les brindamos algunos ejemplos:

- a) El uso de material o información propiedad de la Compañía, o su posición jerárquica en La Empresa para obtener ganancias personales. Esto incluye tomar ventajas personales de las oportunidades que aparecen en el transcurso del trabajo y en las cuáles la compañía pueda tener interés.
- b) Ser dueño o tener interés económico en otra compañía que haga negocios con La Empresa, y estar en una posición como para poder influenciar la relación de La Empresa con la compañía.
- c) Tener autoridad de decisión o influencias sobre un comercial de La Empresa cuando el vendedor representante es amigo, miembro de la familia o un colega.
- d) Tener trabajos externos que interfieren con su capacidad de realizar su trabajo.
- e) Competir con La Empresa, o violar nuestras políticas por realizar una inversión en un competidor.

## 5.5.- El cuidado de los activos de la Compañía

**Proteja los activos de compañía.** Estos activos incluyen el efectivo y otros activos financieros, tanto como otros artículos tales como el nombre de La Empresa y todas las marcas, la información, los datos mantenidos en las computadoras de la Compañía, los proveedores, el equipamiento, los teléfonos, los recursos de computación y las tarjetas de crédito corporativas. Los empleados deben cumplir con las políticas de gasto de la compañía y salvaguardar todos los activos de la misma, de pérdidas a través de hurto, descuido, uso erróneo o desperdicio.

Los activos de compañía deben ser sólo utilizados para el negocio autorizado de la compañía. No deben ser utilizados para propósitos personales o para ayudar a un negocio o actividad que no sea de La Empresa. Por ejemplo, la tarjeta corporativa de la Compañía no puede ser utilizada para gastos personales. Algunos activos, tales como los teléfonos y las computadoras, pueden utilizarse para atender asuntos personales, pero en forma limitada, de acuerdo a lo que mencionan las políticas corporativas pueden utilizarse para tal fin, siempre que el uso sea apropiado, mínimo y no interfiera con funcionamiento diario de su trabajo. La Compañía supervisa las comunicaciones que se realizan a través de los activos propios, con el objetivo de asegurar conformidad con la ley y las políticas corporativas.

## 5.6.- Autoridad Corporativa

**Sólo haga los compromisos o acuerdos que usted está autorizado a hacer.** Las unidades de negocio tienen pautas que limitan la autoridad de los empleados para concretar compromisos a nombre de la compañía. Consulte estas pautas con su supervisor o con el Jefe de Recursos Humanos, antes de realizar algún compromiso a nombre de la compañía.

### Negociaciones Internas

**No negocie valores basándose en información interna.** La información interna es cualquier información acerca de La Empresa u otra compañía que no ha alcanzado el nivel de pública, pero que probablemente sería considerada importante para terceros. Los ejemplos incluyen: noticias sobre los resultados financieros de La Empresa antes de que las noticias se lancen formalmente; acciones previstas con respecto a la acción de La Empresa; y también, por ejemplo, a cambios de la Gerencia todavía no anunciados.

Dentro de la información interna, se incluye a la no considerada pública de otras compañías, que algún empleado reciba en el transcurso de su trabajo. Los empleados que tienen acceso a la información interna de la compañía, poseen una posición especial de confianza y confidencialidad, es por ello que no deben abusar de esta confianza. Nunca negocie valores o materiales propiedad de la compañía basándose en información interna. Nunca canjee información interna con otros que puedan tomar decisiones de inversión basándose en ella. Es ilegal realizar cualquier acción de las dos mencionadas anteriormente. En el caso de Gerentes y Jefes, se aplicarán sanciones más severas. Si pretende utilizar alguna información particular para tomar una decisión de inversión y tiene dudas, por favor contáctese con el Jefe de Recursos Humanos.

## 5.7.- Resguardo de los registros de la empresa

**Resguarde los Registros.** Cree, mantenga, modifique y disponga de los archivos de la compañía, sólo de acuerdo a lo establecido por las políticas de La Empresa. Usted es responsable de la integridad de todos los archivos que usted ayude a crear o mantener, incluyendo las cuentas de gasto y los registros financieros. Nunca incluya información falsa o engañosa de ningún tipo en los registros de la compañía. No establezca ni mantenga ninguna cuenta que no esté registrada en los libros de la compañía o en los registros.

## 5.8.- Comunicaciones con el Gobierno y el Público en General

En La Empresa **estamos abiertos a realizar declaraciones financieras en forma completa, justa, exacta, oportuna y comprensible a las agencias gubernamentales y al público que lo solicite.** La información de La Empresa es pública ya que terceros pueden obtener información a través de la página Web de la Superintendencia de Seguros de la Nación [www.ssn.gob.ar](http://www.ssn.gob.ar) . Como tal, debemos seguir estrictas pautas con respecto al lanzamiento de información al público que tenga relación con la Compañía, incluyendo a los informes trimestrales y anuales. Todos los pedidos de los medios de comunicación deben ser remitidos a la Gerencia General.

### Actividad Política

La Empresa comparte la idea de que los empleados participen personalmente en actividades políticas, pero su implicancia debe estar en relación con una base individual, a su propio tiempo y a su propio costo. En caso de hacerlo, tenga claro que su visión y sus acciones son sólo suyas, o sea, propias y no de La Empresa. Sin antes haber obtenido la aprobación del Gerente General y del Jefe de Recursos Humanos, no utilice los activos o recursos de la Compañía para la actividad política que quiera realizar. Cualquier empleado que esté tratando de entrar en la actividad pública, o deseando entrar en actividades políticas, o haciendo lobby en nombre de La Empresa, debe informar al Gerente General.

### Las citaciones y las investigaciones del Gobierno

**Es política de La Empresa cooperar completamente con todas las peticiones de información realizadas por los oficiales gubernamentales.** Entre estos se encuentran, entre otros, la Superintendencia de Seguros de la Nación, la Administración Federal de Ingresos Públicos, la Inspección General de Justicia y Organismos Provinciales o Municipales fiscales o no. Contáctese con el Jefe de Recursos Humanos antes de responder a cualquier citación o requerimiento no rutinario del gobierno (incluyendo entrevistas). Si, luego de consultar con el Jefe de Recursos Humanos, surge que tiene que proporcionar información a un representante del gobierno, toda la información que proporcione debe ser veraz y completa. **Los registros y documentos relevantes en un pleito o investigación nunca deben ser alterados, falseados, encubiertos, mutilados o destruidos.**

### Confidencialidad de la Información de la Compañía.

**Mantenga como confidencial toda la información de La Empresa que no tenga el carácter de pública.** La Empresa opera en mercados altamente competitivos y tiene un interés vital en la protección de la información de carácter no público.



## 5.9.- Prevención en Lavado de Dinero

Atento a la creciente preocupación de la comunidad mundial por el problema del Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, La Empresa se encuentra ante uno de los delitos más complejos, pues el mismo no se manifiesta en forma clara y precisa, sino más bien requiere de profundas tareas de investigaciones, a la manera de la unión de las piezas del rompecabezas más ingenioso que pueda imaginarse.

La Empresa, como Sujeto Obligado por la Ley, reconoce la importancia de la lucha contra el Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo por afectar aspectos esenciales de la vida social y por ello, manifiesta su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes para evitar el lavado de dinero.

Por ello, entiende que la mejor forma de cumplir su compromiso es el establecimiento de normas y procedimientos internos eficaces que tiendan a implantar normas de actuación, sistemas de control y de comunicación a fin de impedir que su actividad sea utilizada para el Lavado de Dinero.

Todo el personal está obligado a tomar conocimiento de las normas y disposiciones legales, así como también de las que se dictaren el futuro, y a su estricto cumplimiento.

La Empresa, se preocupa en garantizar que todos sus empleados observen las políticas y procedimientos de “Conocer a su cliente”, cumpliendo con las leyes contra el lavado de dinero y las recomendaciones emitidas en esta materia por las autoridades.

En consecuencia, sus directivos y empleados deberán vigilar las operaciones sospechosas e informar inmediatamente de las mismas a los órganos internos establecidos, de acuerdo con las políticas y procedimientos específicos, para que a su vez, éstos puedan informar a las autoridades competentes.

Sólo mediante el compromiso de todos los empleados, se puede garantizar que los servicios y asesoramiento que se prestan no puedan ser utilizados para el lavado de dinero.

### **¡Manténgala Segura!**

**Proteja la información confidencial si se relaciona con La Empresa, nuestros clientes o nuestros compañeros de trabajo.**

- a) Acceda a ésta y compártala con los compañeros de trabajo solamente ante una necesidad de conocimiento.
- b) Sólo compártala con personal que no sea de La Empresa, en caso que fuera legalmente requerido o previamente autorizado por la Gerencia General o el Jefe de Recursos Humanos.
- c) Una contraseña debe proteger a su computadora y a todos los documentos considerados importantes/sensibles.
- d) Guarde en su escritorio o gabinete bajo llave los documentos escritos antes de dejar su sitio de trabajo.
- e) Tenga el cuidado de no discutir la información confidencial en un lugar donde terceros puedan oír. Aunque siempre exista la tentación de discutir los asuntos de la Compañía con familiares y amigos, en ambientes relajados e informales, recuerde que estas reglas se aplican siempre.



f) Para conocer requisitos adicionales para salvaguardar la información y los sistemas de información consultar las políticas y procedimientos de seguridad de la información de la compañía. Los empleados deben repasar y cumplir cuidadosamente con estos requisitos.

## 6.- Conclusión

El Manual dispone los estándares mínimos de comportamiento aceptable, no es la intención del mismo cubrir cada situación que pueda surgir. Su buen juicio debe siempre ser su guía. El Manual no solamente dice que debe y no debe hacer un empleado, sino que el mismo está orientado también a proveerle recursos y apoyarlo en hacer bien su trabajo. Si alguna vez necesita ayuda para decidir cómo manejar una situación particular en el trabajo, o necesita divulgar una situación, o ayuda para hacer alguna cosa en forma correcta, el primer contacto en quien usted debe pensar que lo puede ayudar es su Supervisor o Gerente.

**Recuerde, una buena pauta es actuar siempre, de una manera tal que usted pueda sentirse orgulloso al explicársela a su familia y amigos.**

### **¿Cómo conocer la forma correcta de actuar?**

No siempre es fácil contestar a esta pregunta, y en algunas circunstancias puede ser extremadamente difícil. Cuando las cosas son "grises," pregúntese:

¿Hay alguna ley, política o procedimiento que trate esta situación? ¿Qué tal el "espíritu" de la ley, de la política, etc.?

¿Estoy mirando la situación objetivamente, o estoy implicado tan emocionalmente que debo conseguir ayuda?

¿Cuáles son las motivaciones involucradas de los otros?

¿Cómo me sentiría si mi decisión fuera publicada en la página principal del diario?

## Nota para Archivar en el Legajo del Empleado

Recibí de **Instituto Asegurador Mercantil** un **Manual de Normas y Procedimientos para el personal** que conservaré en perfecto estado.

APELLIDO Y NOMBRES DEL EMPLEADO: - \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

FIRMA: