La Consolidada
de Seguros

Código de Ética y Conducta



CAPÍTULO I. Principios Generales

El presente Código de Conducta de La Consolidada S.A. de Seguros establece los principios, valores y pautas éticas que rigen de manera obligatoria las actividades de la empresa. Este documento constituye la base de nuestra cultura corporativa y es el marco de referencia para la toma de decisiones cotidianas.

Este Código vincula de forma estricta el comportamiento ético con el cumplimiento legal. Ratifica la obligatoriedad de todos los procedimientos establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT), así como de las normativas vigentes dictadas por los órganos reguladores del sector. El desconocimiento de estas normas no exime de su responsabilidad.

El compromiso de La Consolidada S.A. de Seguros se alimenta de una cultura empresarial empática con el contexto, por lo cual, la importancia de la ética y la buena conducta es vital para el desempeño como profesionales íntegros, conscientes de trabajar de la mano de buenas prácticas socialmente sostenibles, adheridas al respeto de los Derechos Humanos y el cumplimiento de la normativa aplicable exigida por la ley en las instancias correspondientes.

Nuestra visión busca construir un futuro mejor para las personas. Asumimos el compromiso formal de aportar soluciones eficientes a nuestros clientes, asegurar un crecimiento rentable para los accionistas, promover el desarrollo de nuestros colaboradores internos y generar valor compartido para la compañía.

Salvaguardar la confianza del mercado exige mantener los más altos estándares éticos. El cumplimiento sistemático de este Código es obligatorio para directores, ejecutivos, colaboradores internos y para cualquier tercero que actúe en representación de la empresa, incluidos intermediarios, peritos, talleres y operadores externos. Cualquier conducta que ponga en riesgo la reputación de la compañía será sancionada conforme a las políticas internas.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO II. Objetivo

General:
Guiar la actuación de La Consolidada S.A. de Seguros bajo un marco ético de máxima integridad, asegurando que cada proceso operativo, comercial y administrativo se ejecute de manera justa, legal y transparente.

Específicos:
1. Establecer un entorno inclusivo y colaborativo: Definir un marco normativo interno que fomente un ambiente de trabajo seguro, equitativo e integrador. Esta pauta promueve el desarrollo integral tanto de los colaboradores internos como de los operadores externos de mercado, fundamentando sus relaciones en el compromiso, la lealtad y la confianza mutua.
2. Garantizar la transparencia y la sana competencia: Consolidar una conducta corporativa transparente en el mercado de seguros. La puesta en práctica de nuestros valores asegura el cumplimiento normativo, mitiga los riesgos reputacionales y fortalece la confianza de los asegurados y del sector asegurador.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO III. Ámbito de Aplicación

3.1. Sujetos Obligados:
Las disposiciones de este Código de Conducta son de aplicación general y cumplimiento obligatorio para todos los integrantes y representantes de La Consolidada S.A. de Seguros, sin excepción de jerarquía o ubicación geográfica, incluyendo a:

- **Gobierno Corporativo y Alta Gerencia:** directores, miembros del Directorio, Síndicos y Plana Ejecutiva.
- **Colaboradores Internos:** Todo el personal contratado bajo el plantel de nómina de la empresa, en todos sus niveles operativos y administrativos.
- **Operadores Externos de Mercado e Intermediarios:** Corredores, brokers, agentes de seguros y cualquier intermediario que intervenga en la comercialización, atención al cliente o ejecución de operaciones de la compañía.
- **Aliados y Proveedores Estratégicos:** Peritos liquidadores de siniestros, talleres autorizados y prestadores de servicios que actúen en nombre o representación de la aseguradora y cuya conducta pueda impactar la reputación de la empresa.

3.2. Innovación y Desarrollo de Negocios
El diseño, desarrollo y lanzamiento de nuevos productos, coberturas, canales de venta o servicios tecnológicos aplicados al seguro deben alinearse estrictamente, desde su concepción, con los principios éticos y de transparencia establecidos en este Código.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO IV. Interpretación, Consultas y Actualizaciones

4.1. Competencias del Comité de Ética y Conducta:
El Comité de Ética y Conducta es el órgano máximo responsable de velar por la vigencia, interpretación y cumplimiento de este Código. Sus facultades principales incluyen:

- Aclarar, emitir y difundir notas interpretativas sobre cualquier aspecto del Código para asegurar su correcta aplicación práctica.
- Revisar periódicamente este documento y proponer sus actualizaciones ante el Directorio para su aprobación formal.

4.2. Canal de Consultas y Resolución de Dudas:
Ante cualquier duda, conflicto o ambigüedad sobre la interpretación o aplicación de este Código, se establecen los siguientes canales institucionales:

- Colaboradores Internos: Deberán canalizar sus consultas a través del área de Cultura y Personas.
- Operadores Externos y Terceros: Deberán dirigir sus consultas directamente a al Comité de Ética, evitando canales administrativos que no correspondan a su naturaleza comercial.

4.3. Plazos de Respuesta y Gestión de Consultas y Denuncias
Todas las consultas y denuncias formales recibidas a través de los canales habilitados serán gestionadas bajo estricta confidencialidad, ajustándose a los siguientes plazos y procedimientos:

- Acuse de Recibo (Paso Inicial): Toda recepción de consulta o denuncia formal contará con la emisión de un acuse de recibo oficial dirigido al remitente en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde su recepción.
- Consultas Formales: Serán analizadas y respondidas de manera oficial en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO IV. Interpretación, Consultas y Actualizaciones

- Denuncias Éticas Generales: Tras el acuse de recibo, el Comité de Ética iniciará el análisis preliminar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles posteriores, debiendo emitir una resolución o dictamen final en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.
- Denuncias de Acoso e Intimidación: Las denuncias sobre acoso laboral, acoso sexual, discriminación o intimidación se tramitarán de forma prioritaria conforme al Protocolo Específico de Prevención y Actuación ante el Acoso de la compañía, garantizando medidas de protección inmediatas y de estricta reserva.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO V. Filosofía y Compromisos

5.1. Marco Filosófico:
El presente Código es un instrumento estratégico para la gestión del buen proceder en La Consolidada S.A. de Seguros. Nuestra visión es consolidarnos como la compañía líder del mercado asegurador paraguayo a través de una total cobertura territorial, excelencia en el servicio, una estructura financiera sólida y el mejor capital humano orientado a la satisfacción permanente de nuestros clientes. La ética es el pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de nuestra empresa a largo plazo.

5.2. Valores Fundamentales:
- Responsabilidad: Asumimos de manera individual y colectiva el impacto de nuestras decisiones comerciales y operativas. Cumplimos con diligencia nuestros compromisos ante los asegurados, colegas, accionistas y la compañía.
- Honestidad e Integridad: Actuamos con rectitud y veracidad en todas nuestras interacciones. Mantenemos una directriz de tolerancia cero frente a la manipulación de datos, el fraude, el cohecho o cualquier forma de corrupción. Suministramos información precisa, completa y transparente al mercado.
- Respeto y Diversidad: Valoramos las diferencias individuales y la diversidad en todas sus formas (opinión, cultura, género, religión, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición). Promovemos un entorno laboral inclusivo, digno y libre de discriminación.

5.3. Parámetros de Actuación y Conducta de Mercado:
La Consolidada S.A. de Seguros orienta sus procedimientos operativos y comerciales bajo los siguientes principios obligatorios:
- Cumplimiento Legal y Normativo: Acatamos rigurosamente las leyes vigentes del sector y, con especial rigor, las normativas vigentes en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT) dictadas

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO V. Filosofía y Compromisos

por la SEPRELAD y la Superintendencia de Seguros.

- Primacía de la Ética: Los principios éticos consagrados en este Código prevalecerán siempre sobre cualquier meta comercial, interés personal, político o institucional.
- Debida Diligencia en el Conocimiento del Cliente (KYC): Es obligatorio identificar correctamente a los tomadores de seguros, asegurados y beneficiarios, verificando su identidad y comprendiendo el origen de sus fondos. Los colaboradores y operadores externos deben aplicar estrictamente los procedimientos establecidos en el Manual de Prevención de PLA/FT antes de emitir cualquier póliza.
- Responsabilidad de Intermediarios y Operadores Externos: Los agentes y corredores de seguros autorizados que trabajen con la compañía deben garantizar el fiel cumplimiento de las políticas de prevención de lavado de activos de la compañía.
- Colaboración con las Autoridades: Directivos y colaboradores tienen el deber de cooperar activamente con los requerimientos de la SEPRELAD, Superintendencia de Seguros (SIS), el Banco Central del Paraguay, y las autoridades competentes responsables de asegurar el cumplimiento por parte de los Sujetos Obligados de las normas establecidas para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- Obligación de Reportar Operaciones Sospechosas: Cualquier indicio de fraude o lavado de dinero debe informarse de inmediato al Oficial de Cumplimiento a través de los canales internos institucionales. La omisión de comunicar, informar o reportar cualquier actividad sospechosa o inusual constituye una falta grave que expone al infractor a sanciones laborales y penales.
- Capacitación Continua: La empresa mantendrá programas periódicos y obligatorios de formación en ética, cumplimiento normativo y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, para todo su personal.
- Control y Auditoría: Se mantendrán sistemas continuos de control interno y auditorías específicas para verificar la eficacia de los procesos de prevención del delito y el apego a este Código.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO V. Filosofía y Compromisos

5.4. Compromiso de la Alta Dirección y Jefaturas:
Los líderes de la organización deben inspirar con el ejemplo y son responsables de:

- Garantizar que el personal a su cargo comprenda y cumpla de manera responsable este Código, las políticas corporativas y las leyes del sector.
- Evaluar el desempeño del personal de forma justa, objetiva y alineada a los valores de la empresa.
- Fomentar un entorno de confianza mutua donde los colaboradores puedan formular preguntas, exponer inquietudes o denunciar faltas éticas sin temor.
- Asegurar el cumplimiento estricto de la Cero Represalias, según mencionado dentro de las políticas de conflictos de intereses hacia cualquier colaborador, contratista u operador externo que presente una consulta o denuncia de buena fe.

5.5. Compromiso de los Colaboradores Internos
Todos los colaboradores internos de La Consolidada S.A. de Seguros se comprometen formalmente a:

- Desempeñar sus labores diarias con profesionalismo, puntualidad y estricto apego a las directrices operativas de la empresa.
- Abstenerse de emitir o ejecutar instrucciones que contradigan las leyes, el presente Código o las políticas de control interno de la aseguradora.
- Aportar de manera proactiva evidencias o alertas al Comité de Ética ante cualquier conducta que pueda perjudicar los intereses o la reputación de la compañía.
- Mantenimiento de un ambiente laboral profesional: Relacionarse con sus compañeros y terceros bajo criterios de absoluto respeto mutuo, decoro y ética profesional. Queda estrictamente prohibida cualquier conducta, ademán o trato inadecuado que vulnere los límites de la confianza profesional, altere el orden laboral o pueda tipificarse como acoso o intimidación.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO VI. Relaciones con Terceros

6.1. Relación con los Clientes y Asegurados:
La relación con nuestros clientes se fundamenta en la buena fe, la confianza mutua y la protección de sus derechos. Nos guiamos bajo los siguientes lineamientos:

- Asesoramiento y Venta Ética: Proveer información veraz, clara y completa sobre las coberturas, exclusiones y costos de las pólizas. Queda estrictamente prohibida la venta engañosa, abusiva o presionar indebidamente al cliente.
- Gestión Justa de Siniestros: Tramitar y liquidar los reclamos de los asegurados con absoluta objetividad, transparencia, rapidez y estricto apego a las condiciones contractuales pactadas.
- Prevención de Complicidad: Está prohibido pactar, facilitar o disimular acciones irregulares solicitadas por los clientes que busquen defraudar a la compañía o infringir las normativas legales vigentes.

6.2. Conducta de Colaboradores e Intermediarios de Mercado
La Consolidada S.A. de Seguros exige a sus colaboradores internos y operadores externos (agentes y brokers) un comportamiento profesional intachable, bajo las siguientes pautas:

- Representación e Imagen Institucional: Utilizar de manera responsable y exclusiva la marca, logotipos, papelería oficial, propuestas técnicas y credenciales autorizadas por la empresa. No se permite el uso de la imagen corporativa para fines personales o ajenos al negocio.
- Confidencialidad y Secreto Profesional: Guardar absoluta reserva respecto a la información comercial, estrategias técnicas, datos financieros, bases de datos y registros médicos de los clientes y de la propia compañía, conforme a la legislación de protección de datos personales.

Para salvaguardar estos principios, queda estrictamente prohibido a todo el personal:

- Falsificar, alterar o adulterar firmas, documentos de identidad, formularios de suscripción, actas de siniestros o estados de cuenta de clientes, proveedores o de la propia empresa.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO VI. Relaciones con Terceros

de cuenta de clientes, proveedores o de la propia empresa.

- Suplantar la identidad de otros colaboradores, atribuirse representaciones no autorizadas de la compañía o de terceras empresas públicas o privadas.
- Utilizar, modificar o compartir con terceros las claves de acceso individuales a los sistemas informáticos y plataformas de la aseguradora.
- Suministrar información falsa, sesgada o engañosa al mercado, a los clientes o a las áreas internas de control.
- Ofrecer, solicitar, otorgar o aceptar sobornos, comisiones ilegales, dinero, regalos o recompensas a cambio de agilizar trámites, aprobar coberturas indebidas o favorecer a terceros.
- Incumplir las normativas internas de Cultura y personas relativas a créditos, préstamos al personal o beneficios económicos corporativos.

6.3. Relación con los Proveedores y Red de Servicios:

Seleccionamos a nuestros proveedores (incluyendo peritos, liquidadores, talleres mecánicos autorizados, profesionales médicos y asesores) bajo criterios objetivos de calidad, competencia técnica, integridad y equidad.

- Se prohíbe contratar o mantener vínculos comerciales con personas físicas o jurídicas que registren antecedentes de fraude, lavado de dinero u otras conductas que contravengan la ética empresarial.
- Los procesos de adjudicación y compras deben ser transparentes, impidiendo cualquier tipo de favoritismo o conflicto de interés.

6.4. Relación con la Competencia y Libre Mercado:

Consideramos la libre competencia como un factor que impulsa la excelencia. Competimos en el mercado asegurador de forma leal, transparente y respetuosa:

- Venta por Méritos Propios: Promocionamos nuestras coberturas y servicios destacando nuestras fortalezas, sin

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VI. Relaciones con Terceros

desacreditar, difundir rumores ni emitir información falsa sobre la situación financiera o técnica de otras aseguradoras.

- Obtención Ética de Información: Queda prohibido recolectar datos de la competencia mediante métodos ilícitos, engaño, espionaje corporativo o induciendo a empleados de otras entidades a revelar información confidencial.
- Mantenemos siempre un trato institucional digno, evitando caer en provocaciones comerciales que afecten el prestigio del sector asegurador.

6.5. Derechos Humanos y Prácticas Laborales:

Respetamos de manera irrestricta los Derechos Humanos y la legislación laboral vigente en el país:

- Garantizamos el rechazo absoluto al trabajo infantil y a cualquier modalidad de trabajo forzoso o degradante dentro de la empresa y en nuestra cadena de valor.
- No toleramos vínculos con terceros involucrados en actividades criminales, y prohibimos categóricamente cualquier transferencia de fondos, directa o indirecta, que pueda financiar a grupos al margen de la ley, actos de terrorismo o lavado de dinero.

6.6. Sostenibilidad, Salud y Seguridad en el Trabajo:

Nos comprometemos a desarrollar nuestras operaciones reduciendo el impacto ambiental y garantizando un entorno de trabajo seguro:

- Responsabilidad Ambiental: Promovemos el uso eficiente de los recursos (papel, energía, agua) en nuestras oficinas y fomentamos prácticas de gestión sostenible.
- Seguridad y Salud Ocupacional: Cumplimos rigurosamente las normas de seguridad y bioseguridad para proteger la integridad física y la salud de nuestros colaboradores, asegurando que las instalaciones cumplan con las medidas de prevención de riesgos laborales necesarias.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VII. Cumplimiento Normativo y Protección de Activos

7.1. Lineamiento sobre Obsequios, Atenciones y Favores Comerciales:
Para garantizar la objetividad en las decisiones comerciales y evitar conflictos de interés, La Consolidada S.A. de Seguros establece una estricta directriz de hospitalidad aplicable a todos los niveles de la organización, incluyendo de manera irrestricta a los Miembros del Directorio, Plana Ejecutiva, colaboradores y operadores externos:

a) Prohibición de Incentivos: Queda estrictamente prohibido solicitar, aceptar u ofrecer dinero en efectivo, equivalentes de efectivo (tarjetas de regalo, cheques), favores comerciales, comisiones confidenciales o préstamos personales de clientes, proveedores, reaseguradores o intermediarios.
b) Prohibición de Regalos y Obsequios: Queda estrictamente prohibido a todos los colaboradores, ejecutivos y directivos solicitar o aceptar cualquier tipo de regalo, obsequio, atención, gratificación o beneficio en especie, independiente de su valor o naturaleza, proveniente de clientes, proveedores, intermediarios o terceros.
c) En caso de recibir atenciones no solicitadas o insumos promocionales que no puedan ser rechazados en el momento, el colaborador deberá reportarlo inmediatamente para su devolución formal o destino institucional, quedando prohibida su apropiación personal.
d) Obligación de notificación: Cualquier oferta de regalos, viajes, almuerzos de negocios desproporcionados o comisiones fuera de lo común debe ser rechazada e informada de inmediato por escrito al área de Cultura y personas.

7.2. Uso Responsable y Custodia de los Activos de la Empresa:
Los activos físicos, tecnológicos e intangibles provistos por la aseguradora pertenecen exclusivamente a La Consolidada S.A. de Seguros y están destinados al desempeño exclusivo de las funciones laborales.
En caso de tener designado un automóvil, se deberá completar y cumplir con el formato de autorización y obligaciones para el uso de automóvil.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VII. Cumplimiento Normativo y Protección de Activos

- Conservación de Bienes: Todo colaborador debe utilizar las herramientas de trabajo con diligencia, propiedad y respeto, evitando el desperdicio, el maltrato o el uso no autorizado de bienes asignados a otros compañeros.
- Vehículos Corporativos: Los colaboradores que tengan asignado un vehículo de la flota corporativa deben cumplir estrictamente con la "AUTORIZACIÓN Y OBLIGACIONES PARA EL USO DE AUTOMÓVIL" asumiendo la responsabilidad de su correcto usufructo.
- Uso Correcto de la Tecnología: Se prohíbe terminantemente utilizar la infraestructura tecnológica de la empresa (computadoras, servidores, redes, correos institucionales o teléfonos) para almacenar, visualizar o distribuir material pornográfico, ilegal, discriminatorio, difamatorio o cualquier contenido que vulnere la ley de delitos informáticos o la dignidad de las personas.

7.3. Imagen Institucional e Identificación Corporativa

La presentación personal de nuestros colaboradores refleja la seriedad y solidez de la organización. Por ello, se deberán observar las siguientes pautas básicas:

- Imagen y Estilo: Todos los colaboradores mantendrán una presentación pulcra y profesional, alineada con sus funciones. Los criterios específicos de vestimenta y colores institucionales serán normados detalladamente en la Política de vestimenta y presentación personal.
- Uso de Distintivos y Horarios: Las prendas con bordados o logos de la empresa son de uso exclusivo durante la jornada laboral, traslados directos y eventos oficiales. Queda estrictamente prohibido portar cualquier elemento que identifique a la aseguradora fuera del horario de trabajo en lugares públicos o actividades que puedan afectar la reputación institucional.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VII. Cumplimiento Normativo y Protección de Activos

7.4. Casos Particulares y Faltas Graves.

7.4.1. Prevención del Hurto y Apropiación Indebida:

La Consolidada S.A. de Seguros mantiene una directriz de tolerancia cero frente al apoderamiento ilícito de bienes. Cualquier colaborador o tercero que sustraiga, altere o se apropie indebidamente de activos físicos, fondos financieros, suministros o datos confidenciales de la empresa, de sus clientes o de sus compañeros dentro de las instalaciones, será sujeto a la rescisión inmediata de su vínculo laboral por justa causa, conforme a la legislación laboral paraguaya, reservándose la compañía el derecho de entablar las acciones civiles y penales correspondientes.

7.4.2. Prevención y Detección del Fraude Corporativo y Técnico:

Rechazamos de manera absoluta cualquier acto deshonesto, omisión o tergiversación deliberada destinada a engañar, inducir a error u ocultar información con el fin de obtener un beneficio propio o para terceros en perjuicio de la aseguradora.

- Actividades Fraudulentas Prohibidas: Incluyen, pero no se limitan a: falsificar o alterar pólizas, actas de siniestros o informes técnicos; malversar activos corporativos; registrar transacciones sin la debida autorización; reportar datos imprecisos a los entes reguladores; y distorsionar dolosamente los estados financieros o registros contables.
- Declaración Jurada de Bienes: En cumplimiento estricto del marco regulatorio aplicable al sector financiero y de seguros, los directores, accionistas y colaboradores designados por la normativa vigente tienen la obligación mandataria de completar y actualizar periódicamente su manifestación de bienes y declaración jurada, según los requerimientos de los órganos de control.

7.4.3. Tolerancia Cero al Soborno y la Corrupción

Queda estrictamente prohibido participar, ordenar, autorizar, facilitar o inducir prácticas de corrupción pública o privada en beneficio de la empresa o a título personal.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VII. Cumplimiento Normativo y Protección de Activos

- No se tolerará la solicitud, ofrecimiento o aceptación de dádivas, sobornos, pagos de facilitación o favores ilegítimos, ya sea de forma directa o a través de intermediarios.
- Se prohíbe cualquier conducta que busque ejercer coerción, manipular o engañar a auditores internos, externos, inspectores del Banco Central del Paraguay (BCP), de la Superintendencia de Seguros o de cualquier autoridad pública en el ejercicio de sus funciones de supervisión.

7.4.4. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)

La Consolidada S.A. de Seguros prohíbe de manera tajante cualquier acción que facilite, apoye o disimule el proceso de introducir fondos de origen ilícito en el circuito comercial y financiero bajo la apariencia de transacciones legítimas.

- Toda sospecha o alerta sobre irregularidades en el pago de primas, contratos de reaseguro, liquidación de siniestros o transacciones comerciales atípicas debe reportarse de manera inmediata y obligatoria al Oficial de Cumplimiento del departamento de Prevención de lavado de activos. La omisión de denunciar estas alertas debidamente identificadas constituye una falta grave contra el gobierno corporativo de la empresa.

7.4.5. Rechazo Absoluto al Acoso Laboral y Sexual:

Promovemos un entorno de trabajo digno, seguro y libre de discriminación. No se tolerará ninguna manifestación de violencia, acoso físico, psicológico, moral o sexual, así como tampoco el abuso de autoridad.

- Queda estrictamente prohibida cualquier conducta verbal, física o visual de naturaleza sexual o intimidatoria, incluyendo el condicionamiento de beneficios laborales, ascensos o privilegios a cambio de favores sexuales.
- Cualquier colaborador que sea víctima o testigo de estas conductas debe reportarlo de inmediato a través del canal de denuncias interno (Consolite), garantizándose la confidencialidad absoluta del proceso.

7.4.6. Prohibición de la Violencia en el Entorno Laboral:

Los actos de violencia física, verbal, psicológica o las amenazas de cualquier índole ejecutadas por directores,

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VII. Cumplimiento Normativo y Protección de Activos

accionistas, colaboradores u operadores externos contra compañeros de trabajo, clientes, proveedores o sus respectivas familias son inaceptables. Estas conductas constituyen una falta gravísima y son causal de desvinculación inmediata y denuncia ante los órganos jurisdiccionales correspondientes.

7.4.7. Espacio Libre de Alcohol y Sustancias Psicoactivas:

Para garantizar la seguridad de las operaciones y la integridad del personal, queda terminantemente prohibido el consumo, posesión, distribución o comercialización de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas o drogas ilegales dentro de las instalaciones de la empresa, así como presentarse a trabajar bajo sus efectos.

- Esta prohibición se extiende a cualquier actividad externa donde el colaborador porte el uniforme, distintivos o actúe en representación de la marca.
- El incumplimiento de esta política activará las sanciones disciplinarias del Reglamento Interno de Trabajo, el cual contempla la realización de los exámenes médicos periódicos obligatorios facultados por la ley.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VIII. Gestión adecuada de la Información, Privacidad y Redes Sociales

8.1. Protección y Privacidad de Datos de Alta Confidencialidad:
Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información es una obligación mandataria para garantizar la confianza del mercado. La Consolidada S.A. de Seguros trata los datos personales y comerciales bajo los principios de licitud, finalidad limitada, minimización y seguridad exigidos por la Ley N.º 7.593/2025 de Protección de Datos Personales y la Ley N.º 6534/2020 de Protección de Datos Crediticios.

Información a proteger

Clasificación de Información a Proteger:

Se considera de alta confidencialidad y queda prohibida su divulgación no autorizada a terceros:

a) Datos personales, historial médico (datos sensibles), registros biométricos, financieros, domiciliarios o patrimoniales de asegurados, beneficiarios, colaboradores u operadores externos.
b) Información contable, costos, estrategias de determinación de primas (precios), secretos comerciales y desarrollo de nuevos productos no lanzados al mercado.
c) Planes de inversión, estrategias de negocios, transacciones de valores, fusiones, adquisiciones o reestructuraciones organizacionales.
d) Controversias legales, auditorías en curso, procedimientos técnicos internos, patentes y derechos de autor.
e) Deber de Reserva de los Órganos de Gobierno: directores, síndicos, gerentes y colaboradores tienen prohibido revelar hechos, decisiones o circunstancias de los que tengan conocimiento en el ejercicio de sus cargos, salvo que sean requeridos formalmente por la Superintendencia de Seguros, el Banco Central del Paraguay (BCP), autoridades judiciales competentes o por cumplimiento de normativas vigentes.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VIII. Gestión adecuada de la Información, Privacidad y Redes Sociales

f) Confidencialidad de los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS): En cumplimiento estricto de la Resolución SEPRELAD N.º 071/2019, queda terminantemente prohibido por ley revelar o dar a conocer a clientes, compañeros de trabajo, supervisores de área o terceras personas ajenas al proceso de cumplimiento, cualquier dato, sospecha, análisis o hecho relacionado con un Reporte de Operación Sospechosa (ROS) enviado o en proceso de evaluación por el Oficial de Cumplimiento. El quebrantamiento del secreto del ROS conlleva responsabilidad penal y despido justificado inmediato.

8.2. Uso Ético de la Información de Terceros:
La información suministrada por clientes, proveedores y socios estratégicos se utilizará exclusivamente para los fines profesionales, técnicos y comerciales autorizados explícitamente por el titular del dato. Queda estrictamente prohibido que cualquier integrante de la organización explote el acceso a información interna o confidencial para obtener ventajas económicas personales, familiares o de terceros, configurando dicha acción una falta gravísima a la ética financiera.

8.3. Comunicaciones Institucionales, Uso de Internet y Redes Sociales:
Las herramientas de comunicación y el acceso a conectividad provistos por la aseguradora son activos corporativos destinados al cumplimiento de los fines laborales.

- Derecho de Auditoría Digital: El sistema de correo electrónico corporativo, plataformas internas y dispositivos asignados son de uso estrictamente institucional. La empresa se reserva el derecho de monitorear y examinar estas herramientas en circunstancias especiales de investigación interna, conforme a los límites legales del derecho del empleador y la debida reserva. Se prohíbe el uso de estos medios para la difusión de mensajes injuriosos, obscenos, discriminatorios o difamatorios.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO VIII. Gestión adecuada de la Información, Privacidad y Redes Sociales

- Uso de Redes Sociales Personales: Se respeta la libertad de expresión de los colaboradores; sin embargo, queda prohibido el uso de redes sociales personales para criticar, desacreditar, injuriar o divulgar información falsa o confidencial que atente contra la reputación de La Consolidada S.A. de Seguros, sus accionistas, directores, operarios externos, clientes o proveedores.
- Marketing: Ningún colaborador está autorizado a emitir declaraciones públicas, entrevistas o comentarios en redes sociales sobre el desempeño financiero, iniciativas estratégicas o incidentes operativos de la empresa sin la aprobación previa y por escrito del área de Marketing. Toda cuenta institucional en redes sociales debe ser gestionada exclusivamente por personal autorizado.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO IX: Cumplimiento del Código de Ética, Denuncias y Régimen Sancionatorio

9.1. Marco Legal de Referencia

Este Código opera en estricta consonancia y subordinación con el ordenamiento jurídico paraguayo y las políticas internas de la organización, comprendiendo:

I. La Constitución Nacional de la República del Paraguay.
II. El Código del Trabajo y leyes laborales concordantes.
III. El Reglamento Interno de Trabajo y el Contrato Individual de Trabajo.
IV. Las Leyes y Resoluciones vigentes dictadas por la SEPRELAD y la Superintendencia de Seguros (SIS – BCP).
V. El Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT) de la Compañía.
VI. Las directrices y normativas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS).

9.2. Comité de Ética y Conducta:

El Comité de Ética y Conducta es el órgano permanente, interdisciplinario y resolutivo encargado de supervisar el cumplimiento de este Código. Sus facultades principales son:

- Investigar y evaluar con absoluta objetividad, imparcialidad y de forma confidencial cualquier acto que contravenga las disposiciones de este documento.
- Garantizar el debido proceso, escuchando a todas las partes involucradas antes de emitir una resolución.
- Dictaminar sobre la gravedad de las infracciones cometidas y unificar los criterios normativos exigidos por la SEPRELAD, el BCP y el MTESS en materia de Gobierno Corporativo.
- Línea de Reporte: Para garantizar su total independencia e inmunidad operativa, el Comité de Ética reporta de manera directa y exclusiva al Directorio. En consecuencia, tiene plena jurisdicción ética sobre la actuación de la Gerencia General y las Jefaturas.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO IX: Cumplimiento del Código de Ética, Denuncias y Régimen Sancionatorio

9.3. Sistema de Gestión de Denuncias (Canal Ético):
Se garantiza un entorno seguro, confidencial y con protección absoluta contra represalias para que colaboradores y operadores externos reporten cualquier presunta irregularidad financiera, contable, comercial, laboral o de cumplimiento:

- Canal de Denuncia Institucional: Las denuncias formales (con datos de contacto para seguimiento) se canalizarán a través del correo institucional oficial (buzondesugerencias@consolidada.com.py) administrado por la Gerencia de cultura y personas.
- Canal de Denuncia Anónima: Se habilita la aplicación corporativa institucional ("Consolite"), asegurando que la identidad del denunciante se mantenga bajo estricto anonimato y reserva informática.
- Frecuencia de Monitoreo: Los canales de denuncias se supervisarán de manera continua y diaria. Ante la recepción de una denuncia, el Comité iniciará el análisis preliminar en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas hábiles para mitigar riesgos urgentes.

9.4. Tipificación de Irregularidades:
Son objeto de investigación y sanción obligatoria las situaciones vinculadas con:

- Incumplimiento o desacato de las directrices del presente Código o políticas internas.
- Irregularidades, manipulación o dolo en registros contables, financieros o tributarios.
- Falta de transparencia en los negocios, corrupción, soborno o conflictos de interés.
- Amenazas, acoso o medidas de coacción hacia cualquier colaborador que suministre información o actúe como testigo en una investigación interna.

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO IX: Cumplimiento del Código de Ética, Denuncias y Régimen Sancionatorio

9.5. Régimen de Sanciones Disciplinarias:
Las transgresiones a este Código serán sancionadas según la gravedad del hecho, los antecedentes del infractor y el impacto causado a la reputación corporativa, cumpliendo rigurosamente con los descargos previos contemplados en la ley laboral:

- Amonestación Verbal: Llamada de atención formal realizada por el supervisor inmediato con registro en Cultura y personas, ante faltas leves u omisiones por primera vez.
- Amonestación Escrita: Comunicación oficial dirigida al colaborador con copia obligatoria a su legajo personal, aplicable ante reincidencias de faltas leves o incumplimientos ocasionales que no afecten los intereses financieros de la empresa.
- Suspensión Temporal del Contrato de Trabajo: Aplicable ante faltas de gravedad media, incumplimientos repetitivos o inobservancias a los manuales de control. Las suspensiones se graduarán desde un (1) día hasta un máximo de ocho (8) días (o lo establecido según el Reglamento Interno homologado ante el MTESS), sin goce de sueldo y previo proceso de descargo del colaborador.
- Rescisión Justificada del Vínculo Laboral (Despido con Causa): Aplicable ante la comisión de faltas gravísimas (fraude, hurto, acoso comprobado, violación del secreto del ROS, etc.). El Directorio, en conjunto con la Gerencia General y la asesoría legal de Cultura y personas, emitirá la resolución definitiva conforme a las causales taxativas del Artículo 84 del Código del Trabajo paraguayo.

9.6. Sanciones Externas y Penales:
Con independencia de las medidas administrativas tomadas por la aseguradora, las conductas que involucren delitos económicos, fraude al seguro o lavado de activos serán comunicadas de inmediato a las autoridades correspondientes,

La Consolidada de Seguros

CAPÍTULO IX: Cumplimiento del Código de Ética, Denuncias y Régimen Sancionatorio

exponiendo al infractor a:

- Sanciones institucionales y multas personales directas impuestas por la Superintendencia de Seguros (SIS) o la SEPRELAD.
- Acciones y sanciones penales determinadas por el Ministerio Público y los Tribunales de Justicia, bajo los términos del Código Penal Paraguayo.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO X. Seguimiento, Actualización y Vigencia del Código

10.1. Revisión Periódica y Actualización del Documento:
El Comité de Ética y Conducta tiene la obligación de revisar de forma integral el contenido de este Código por lo menos una (1) vez al año, con el fin de adecuarlo a las nuevas exigencias del mercado asegurador, tecnologías emergentes y modificaciones regulatorias dictadas por la SEPRELAD o el Banco Central del Paraguay.
Proceso de Aprobación: Toda enmienda, modificación o revalidación propuesta por el Comité deberá ser elevada al Directorio de La Consolidada S.A. de Seguros para su respectivo debate y aprobación por mayoría de votos de sus miembros titulares.

10.2. Difusión Institucional y Declaración de Compromiso:
Una vez aprobada cualquier actualización o revalidación del Código por parte del Directorio, se activarán de inmediato las siguientes pautas de comunicación obligatoria:

- Plazo de Entrega: El Comité de Ética, en coordinación con el área de Cultura y personas, dispondrá de un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para difundir el documento oficial a todos los colaboradores internos y ponerlo a disposición de los operadores externos.
- Acuse y Consentimiento Informado: Todo colaborador interno que ingrese a la compañía o que se encuentre en funciones al momento de una actualización recibirá un ejemplar impreso o digital del Código. Será un requisito obligatorio de desempeño firmar el acuse de recibo del documento, este se archivará de forma permanente en su legajo laboral como evidencia de su notificación explícita.

La Consolidada
de Seguros

CAPÍTULO X. Seguimiento, Actualización y Vigencia del Código

10.3. Vinculación Legal y Validez Jurídica:
La fuerza y obligatoriedad de este Código de Conducta trascienden la mera declaración de principios morales e institucionales. Su validez jurídica e idoneidad sancionatoria se sustentan en su vinculación directa y complementaria con el Reglamento Interno de Trabajo de La Consolidada S.A. de Seguros, debidamente homologado y registrado ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) de la República del Paraguay. En consecuencia, el desacato a este documento será considerado una transgresión a las obligaciones laborales y contractuales pactadas con la compañía.

La Consolidada
de Seguros

Aprobación y Entrada en Vigor

El presente documento fue aprobado por el **Directorio de La Consolidada S.A. de Seguros** en fecha **23/09/2026**, mediante **Acta N.º 1285**, entrando en vigencia a partir del **23/09/2026**.

Esta versión sustituye a la anteriormente vigente, cuando corresponda.

La Consolidada
de Seguros

La Consolidada
de Seguros