

# **MANUAL Y CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS**

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISAR: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

**TODA COPIA IMPRESA O GUARDADA MAGNÉTICAMENTE EN MEDIOS DIFERENTES A LA INTRANET E ISOSYSTEM DE ESTE  
DOCUMENTO, SE CONSTITUYEN EN COPIAS NO CONTROLADAS**

**CONTENIDO**

1. Capítulo I. Introductorio .....	3
1.1 Antecedentes .....	3
1.2 Destinatarios .....	3
1.3 Marco Normativo .....	3
2. Capítulo II. Áreas responsables del cumplimiento del Manual.....	3
2.2 Área responsable del proceso de acreditación y homologación de la idoneidad de los Intermediarios de Seguros .....	4
2.3 Comité Disciplinario del Código de Ética y Conducta.....	4
3. Capítulo III. Procedimiento y criterios de vinculación al registro de intermediarios .....	4
3.1 Sentido y alcance del registro de Intermediarios de la Aseguradora .....	4
3.2 Características del registro .....	5
3.3 Requisitos para Agentes y Agencias para inscribirse en el Registro .....	5
3.4 Acreditación de Idoneidad .....	5
4. Capítulo IV. Código de Ética y Conducta que debe observar el Intermediario de Seguros.....	7
4.1 Incompatibilidades e Inhabilidades para la Vinculación como Intermediarios de Seguros.....	8
5. Capítulo V. Mecanismos que garantizan el deber de información a favor de los Consumidores de Seguros .....	10
5.1 Derechos y Deberes que debe informar el Intermediario de Seguros al Consumidor Financiero de Seguros Confianza .....	11
6. Capítulo VI. Mecanismos de control para el cumplimiento de las políticas y procedimientos del manual de intermediarios de seguros .....	12
7. Capítulo VII. Documentación que garantice el cumplimiento de las instrucciones incluidas en el manual de intermediarios de seguros .....	13

ELABORA: Luis Sánchez  
 CARGO: Analista de Procesos

REVISAR: Esmeralda Malagón  
 CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
 CARGO: Vicepresidente Comercial

## 1. Capítulo I. Introductorio

### 1.1 Antecedentes

Con la emisión de la Circular Externa 050 de 2015, la Superintendencia Financiera de Colombia, solicitó la creación del Manual de Intermediarios con el fin de promover el cumplimiento de los requisitos de las personas naturales y jurídicas que ejercen la intermediación garantizando la debida atención de los Consumidores Financieros.

Bajo este marco y toda vez que los intermediarios y los responsables por los canales de distribución de los seguros, dado su permanente contacto con los clientes, son responsables del cumplimiento de las obligaciones de transparencia y correcto envío de la información a los clientes, Seguros Confianza implementa el presente Manual y Código de Ética, con el cual contribuye para que los intermediarios y los canales de comercialización de los seguros con quienes tienen relaciones contractuales y comerciales cumplan sus obligaciones.

### 1.2 Destinatarios

El presente manual va dirigido a todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan la intermediación de seguros, ya sea en calidad de empleado, agente, o como persona vinculada a un agente o a una agencia de seguros vinculada a Seguros Confianza S.A.

### 1.3 Marco Normativo

El marco normativo que rige el presente manual lo conforma la Circular Externa 050 de 2015 y la reglamentación interna de Seguros Confianza.

## 2. Capítulo II. Áreas responsables del cumplimiento del Manual

### 2.1 Junta Directiva

Corresponde a la Junta Directiva establecer las políticas y aprobar los procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos de idoneidad de las personas naturales vinculadas, y en general de los intermediarios de seguros que tengan relación con Seguros Confianza S.A., así como el cumplimiento del deber de información y debida diligencia de los mismos hacia los consumidores financieros.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

## 2.2 Área responsable del proceso de acreditación y homologación de la idoneidad de los Intermediarios de Seguros

La Junta Directiva ha designado a la Vicepresidencia Comercial como la responsable de garantizar la correcta aplicación del proceso de acreditación y homologación de idoneidad de los intermediarios y personas naturales vinculadas a Seguros Confianza S.A.

## 2.3 Comité Disciplinario del Código de Ética y Conducta

Se constituye el Comité Disciplinario del Código de Ética y Conducta, que tiene como objeto definir acerca del cumplimiento por parte de Los Intermediarios de Seguros, de lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta. Dicho Comité está conformado por el Presidente de la Compañía, el Vicepresidente Corporativo y de Asuntos Legales, el Vicepresidente Técnico, el Vicepresidente Comercial y el Gerente de Contraloría, quienes analizarán las conductas llevadas al Comité, definirán sobre el incumplimiento del presente Manual, y graduarán las sanciones correspondientes, que podrán abarcar desde un llamado de atención escrito hasta la cancelación de la correspondiente clave.

## 3. Capítulo III. Procedimiento y criterios de vinculación al registro de intermediarios

### 3.1 Sentido y alcance del registro de Intermediarios de la Aseguradora

Como parte del desarrollo de las actividades propias de los intermediarios de seguros, Confianza presenta el Manual y Código de Ética y Conducta, con el cual busca alinear las conductas que deben caracterizar el desempeño de los intermediarios, aliados estratégicos con sus clientes, promoviendo además la transparencia en la comercialización de los productos de la compañía; así mismo, se persigue que los Consumidores Financieros reciban una debida atención por parte de quienes les brinden información y asesoría con lo cual la Compañía está protegiendo sus derechos y responsabilidad social con el país.

El presente Manual va dirigido a las personas agentes independientes y personas naturales que trabajan en las agencias intermediarias de seguros asumiendo responsabilidades asociadas a la asesoría en los ramos que comercializa la Compañía.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

### 3.2 Características del registro

Seguros Confianza ha establecido un formulario de fácil diligenciamiento con el que busca obtener la información necesaria para realizar el adecuado registro de sus intermediarios. Para ello se requerirá información preliminar que será cargada en el sistema con los nombres y apellidos, identificación, tipo de persona (natural/jurídica/unipersonal), tipo de documento, dirección física, correo electrónico, números telefónicos fijos y fax y código CIU y sucursal a la que se encuentra vinculado.

Posteriormente el intermediario deberá acceder con su usuario y clave, a la plataforma del Sistema de Registro de Intermediarios - Circular 050, que se encuentra en la página web [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co). Al ingresar debe cambiar la contraseña y registrar la información de las personas naturales que conformen las áreas que tengan contacto con el cliente, quienes son denominados Usuarios, empezando con los datos del Representante Legal. La información requerida es identificación, nombres y apellidos, correo electrónico, números telefónicos, país de nacimiento, país de residencia, departamento de residencia, municipio de residencia, dirección, Código CIU si lo tiene, fecha de vinculación del intermediario y deberá adjuntar los certificados requeridos en el procedimiento descrito en el presente manual.

La información recibida se valida internamente para generar la publicación de los datos en SUCIS (Sistema Único de Consulta de Intermediarios de Seguros).

El registro de esta información debe cumplir con los criterios de veracidad, confiabilidad y transparencia lo que permitirá a la Aseguradora garantizar la calidad y actualización de la información relacionada con sus intermediarios.

### 3.3 Requisitos para Agentes y Agencias para inscribirse en el Registro

#### 3.4 Acreditación de Idoneidad

Todas las personas naturales agentes independientes y quienes se encuentren vinculadas a agencias intermediarias de seguros que tengan responsabilidades asociadas a la asesoría en productos de seguros, deberán acreditar idoneidad en los ramos que comercialice Seguros Confianza.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISAR: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

### 3.3.2. Criterios de evaluación para otorgar la Idoneidad

La idoneidad, tiene dos componentes que deberán ser validados: la capacidad profesional y la capacidad técnica. En este sentido, Seguros Confianza certificará la capacidad profesional de las personas naturales vinculadas con sus agentes y agencias, teniendo en cuenta que han mantenido sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros, previo a su vinculación con la Aseguradora y hasta la fecha, reconociendo que es ésta la principal razón por la cual hacen parte de nuestra fuerza de ventas.

Respecto a la capacidad técnica, Seguros Confianza conforme con lo indicado en el Decreto 2555 de 2010, reconocerá las competencias y conocimientos de las personas naturales intermediarias y vinculadas a las agencias. Para tal efecto homologará a las personas naturales agentes y vinculadas a agencias que tengan clave con la compañía, al menos dos (2) años antes de la fecha de expedición del certificado de idoneidad. Por lo anterior, Seguros Confianza entregará el certificado de idoneidad, como reconocimiento al profesionalismo y experiencia de sus agencias y agentes vinculados.

Así mismo, se otorgará certificado a quienes presenten certificación del curso y examen de conocimientos por parte de las entidades autorizadas por la ley para el efecto.

### 3.3.3. Procedimiento para la certificación de Intermediarios de Seguros: agencias y agentes.

A partir de la implementación de la Circular Externa 050 de 2015, proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Seguros Confianza homologará la idoneidad a partir del cumplimiento de las siguientes variables:

- i. Certificados de vinculación mediante clave a otras compañías de seguros donde se pueda demostrar una antigüedad de 2 o más años de vinculación.
- ii. Certificación de idoneidad técnica emitida por los organismos acreditados según la Circular Externa 050 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia o certificación de que haya desempeñado cargos administrativos o técnicos en una compañía de seguros, corredores o agencias.

Para ello, Seguros Confianza cuenta con el Sistema de Registro de Intermediarios, que se encuentra en la página web de la Compañía, en donde deberá ser registrada la información correspondiente a las personas naturales que presten los servicios de asesoría y atención a clientes.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

Bajo el marco de este procedimiento es importante anotar que una vez se valida la idoneidad del Intermediario de Seguros y realizada su vinculación, la Compañía hace el reconocimiento de sus comisiones para pólizas nuevas, modificaciones y/o anexos, a partir del soporte de la correspondiente carta de nombramiento como intermediario, que emite el tomador de manera previa a la expedición del seguro. Así mismo, el valor de la comisión será fijado conforme con las variables y condiciones de cada negocio, y calculado con base en el valor neto (sin IVA) de la prima que consta en la carátula de la póliza, la cual está ligada al valor asegurado y vigencia de la póliza.

### 3.3.4. Renovación de la acreditación

Todas las personas naturales que realicen los servicios de asesoría en seguros, deberán realizar el curso de actualización y exámenes de conocimiento, como mínimo cada 4 años, contados a partir de la fecha en que acreditó por última vez su capacidad técnica, conforme a lo consignado en la Circular Externa 050 de 2015, y demás normas concordantes.

## 4. Capítulo IV. Código de Ética y Conducta que debe observar el Intermediario de Seguros

En concordancia con las normas del Código de Comercio y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los intermediarios que se vinculan a la compañía por medio de una clave cumplirán con las normas dispuestas en dichos ordenamientos legales y con el presente Código de Ética y Conducta.

En el evento en que Seguros Confianza, en sus actividades de seguimiento y control identifique alguna omisión, ocultamiento de información o falta en el debido actuar de uno de sus Intermediarios de Seguros, aplicará el proceso respectivo, con respeto al debido proceso, a través del cual se solicita una descripción del caso, se identifica el impacto del incumplimiento y establece las acciones que correspondan, las cuales pueden ser de un llamado de atención hasta la cancelación de la clave, dependiendo de la decisión que tome el Comité correspondiente para cada situación.

En caso de que el resultado de la revisión de la falta u omisión corresponda a un empleado de la agencia de seguros, el Intermediario deberá evidenciar la toma de las acciones legales pertinentes a fin de reducir la ocurrencia de un nuevo incumplimiento.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

#### 4.1 Incompatibilidades e Inhabilidades para la Vinculación como Intermediarios de Seguros

En el marco del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (artículos 41 y 77), no son hábiles para actuar como agentes colocadores:

1. Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes.
2. Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito.
3. Los socios, directores, administradores o empleados de empresas comerciales, cuando las primas correspondientes a los seguros de dichas empresas o de su clientela comercial, excedan del veinte por ciento (20%) del total de los que obtengan anualmente para las compañías aseguradoras que representen.
4. Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año.
5. Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.
6. Empresas extranjeras que no cuenten con representación legal en el territorio nacional colombiano.

En complemento, una persona natural o jurídica desee vincularse o continuar como intermediario de la Aseguradora, tampoco deberá estar incurso en ninguna de las siguientes conductas, respecto de las cuales decidirá el Comité Disciplinario del Código de Ética y Conducta:

1. Haber realizado prácticas inseguras como jineteo y/o apropiación de primas en cualquier aseguradora.
2. Los accionistas o empleados del Intermediario de Seguros se encuentren reportados en Listas Restrictivas.
3. Tener una sentencia en contra por prácticas relacionadas con el ejercicio de la intermediación.
4. Que haya sido cancelada su clave en un término inferior a un año.
5. Cualquier otra inhabilidad o prácticas prohibidas establecidas en la ley.
6. Presentar conflictos de interés.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial



## 4.2 Obligaciones generales de los Intermediarios de Seguros

Los Intermediarios, sus empleados y personas vinculadas, se obligan a cumplir con lo establecido en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, (SAC), en el sentido de garantizar el deber de diligencia y la debida atención, de manera que estos reciban la atención debida y respetuosa en virtud de las relaciones que se establezcan y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones en nombre de Seguros Confianza, con información cierta, suficiente y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos y obligaciones respecto a los contratos de seguros. En este sentido, es su deber considerar los mecanismos adecuados e idóneos para la atención de todos los clientes, incluyendo aquellos que se encuentren en condición de discapacidad física, sensorial o cognitiva y a su vez definir los canales de atención adecuados para ellos.

**4.2.1** Los Intermediarios, sus empleados, ni sus vinculados podrán ofrecer, prometer, otorgar, autorizar o aceptar la recepción o entrega de dinero o cualquier otra cosa de valor a ninguna persona, entidad, funcionario público o aliado comercial, de forma directa o indirecta, con el objeto de influir en las acciones u obtener una ventaja indebida. La clave otorgada por Seguros Confianza podrá ser terminada de inmediato en cualquier momento, en el evento que el intermediario o alguno de sus empleados sea acusado formalmente ante un juez por soborno y corrupción, o exista un indicio grave o duda razonable de que han incurrido en este tipo de prácticas.

**4.2.2** Los intermediarios, sus empleados y sus vinculados aceptan y reconocen que, en relación con el desarrollo de la clave asignada por Seguros Confianza, han obtenido y/o obtendrán de parte de los consumidores financieros y de la Aseguradora, información, la cual constituye información de carácter sustancial y secreto. El intermediario, sus empleados y vinculados se obligan a mantener la reserva de dicha Información Confidencial que sea recibida por razón de su vinculación e intermediación con Seguros Confianza, y se obligan a que en ningún momento la divulgarán, revelarán o comunicarán, ni directa ni indirectamente, a ninguna persona natural o jurídica de cualquier naturaleza sin autorización del titular de la información, ni la utilizarán, ni explotarán para su beneficio ni para beneficio de terceros. La violación de la confidencialidad de la información dará lugar a la cancelación inmediata de la Clave, además de responder por la indemnización de los perjuicios que se causen por dicha infracción.

**4.2.3** Los Intermediarios, sus empleados y personas vinculadas, se obligan a cumplir con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) y su decreto reglamentario (Decreto 1377 de 2013), los cuales regulan la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de Datos Personales, así como también

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

con el Decreto 886 de 2014 y demás normas concordantes. Los intermediarios, sus empleados y personas vinculadas autorizan a Seguros Confianza para realizar el tratamiento de sus datos personales de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la referida ley; a su vez se obligan a solicitar a sus clientes la autorización correspondiente para el tratamiento y transferencia de los datos personales a Seguros Confianza para los fines descritos en la Política para la Protección de Datos Personales, publicada en la página Web [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co).

**4.2.4** Los Intermediarios, sus empleados y personas vinculadas, se obligan a cumplir con lo establecido en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, (SAC), en el sentido de garantizar el deber de diligencia y la debida atención, de manera que estos reciban la atención debida y respetuosa en virtud de las relaciones que se establezcan y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones en nombre de Seguros Confianza, con información cierta, suficiente y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos y obligaciones respecto a los contratos de seguros. En este sentido, es su deber considerar los mecanismos adecuados e idóneos para la atención de todos los clientes, incluyendo aquellos que se encuentren en condición de discapacidad física, sensorial o cognitiva y a su vez definir los canales de atención adecuados para ellos.

## 5. Capítulo V. Mecanismos que garantizan el deber de información a favor de los Consumidores de Seguros

Todas las personas naturales, en calidad de empleado, agente, o como persona vinculada a un agente o a una agencia de seguros deberán cumplir con los siguientes deberes de información:

Suministrar a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna:

- Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.
- El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.
- El alcance de los servicios de intermediación.
- Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009.
- La forma de vinculación contractual del intermediario con la Aseguradora y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

- La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero.
- La autorización otorgada por la Aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.
- El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
- Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.

### **5.1 Derechos y Deberes que debe informar el Intermediario de Seguros al Consumidor Financiero de Seguros Confianza**

#### **Sus derechos**

1. A recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la Compañía de Seguros.
2. Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados, que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
3. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Seguros Confianza.
4. Recibir una adecuada educación respecto a las características y uso de los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, los costos que se generan sobre los mismos, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
5. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Seguros Confianza, a través de los canales establecidos y divulgados por la Compañía en el marco del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, o dirigirse directamente a la Defensoría del Consumidor Financiero de Seguros Confianza, o a la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de control competentes.
6. Recibir atención oportuna y diligente a sus requerimientos.
7. Los demás derechos que se establezcan en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

## Sus deberes

1. Verificar si la Compañía de Seguros con la cual desea contratar o utilizar los productos o servicios, se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Informarse adecuadamente sobre los productos o servicios que piensa adquirir, cerciorándose de que estos cumplan con sus necesidades y expectativas.
3. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Compañía sobre la utilización de los servicios o productos ofrecidos.
4. Dirigirse en el marco del respeto y la cortesía al realizar sus consultas y requerimientos a la Compañía, garantizando relaciones de buen trato.
5. Revisar los términos y condiciones de los contratos y sus anexos, y conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
6. Informarse sobre los órganos y medios de que dispone Seguros Confianza para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, los cuales se encuentran disponibles en la página web [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co), opción Contáctenos.
7. Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a Seguros Confianza y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten, para el debido cumplimiento de sus deberes y actualizar los datos que así lo requieran y a su vez, informar a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes, sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros, sin estar legalmente autorizadas para ello.

## 6. Capítulo VI. Mecanismos de control para el cumplimiento de las políticas y procedimientos del manual de intermediarios de seguros

La Vicepresidencia Comercial realizará seguimiento para evidenciar que se estén cumpliendo los acuerdos, las obligaciones y demás temas relacionados con la norma de la Circular Externa 050 en particular, y en caso de encontrar incumplimiento, solicitará las explicaciones respectivas y de considerarlo procedente, decidirá el respectivo escalamiento al Comité de Cumplimiento y Disciplinario de Ética y Conducta.

La Gerencia de Contraloría de la Compañía incluirá en su Plan de Auditoría, el cumplimiento del presente Manual, informando de los hallazgos y resultado al Comité de Auditoría y a la Administración de la Aseguradora, para que sean implementados los planes de acción que correspondan.

Por otra parte, se cuenta con una encuesta como mecanismo de medición que permitirá verificar el cumplimiento de los intermediarios respecto al deber de información que les

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISÓ: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

asiste en la atención a los clientes (tomadores/asegurados) para lo cual deberán facilitar la información de contacto que sea requerida por la Aseguradora.

Así mismo, los intermediarios, sus empleados y vinculados deberán permitir la visita de funcionarios de Seguros Confianza, para conocer la forma en la cual cumplen con la entrega de la información a los Consumidores Financieros de Seguros Confianza, así como los procesos y/o procedimientos establecidos para garantizar la entrega de dicha información. En relación con los resultados de la visita, Seguros Confianza rendirá un informe para buscar las mejoras que sean necesarias con el objeto de garantizar los derechos de los consumidores financieros.

## **7. Capítulo VII. Documentación que garantice el cumplimiento de las instrucciones incluidas en el manual de intermediarios de seguros**

Seguros Confianza establecerá los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos en el marco de la Circular Externa 050, procurando el registro oportuno de la información, así como su debida actualización. Por tanto, generará recordatorios con el fin de que tanto agencias como agentes, reporten aquellas novedades susceptibles para el proceso, buscando concientizar sobre la necesidad de mantener actualizado el registro, así como de las demás obligaciones que le asisten frente al Consumidor Financiero.

La Vicepresidencia Comercial documentará el respectivo procedimiento relacionado con la Circular Externa, en el Sistema de Gestión de Calidad establecido, siendo este sujeto de auditorías de calidad internas y externas.

ELABORA: Luis Sánchez  
CARGO: Analista de Procesos

REVISAR: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial

APRUEBA: Esmeralda Malagón  
CARGO: Vicepresidente Comercial