

MANUAL Y CÓDIGO DISCIPLINARIO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

CONFIANZA

 Swiss Re
Corporate Solutions

| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| ELABORA: Juan David Ochoa | REVISA: Angela Maria Echeverri Leal | APRUEBA: Esmeralda Malagon |
| CARGO: Analista de Procesos | CARGO: Gerente Comercial de Agentes y Agencias | CARGO: Vicepresidente Comercial |

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Capítulo I. Introdutorio | 4 |
| 1.1.Antecedentes | 4 |
| 1.2. Destinatarios | 4 |
| 1.3.Marco Normativo | 4 |
| Capítulo II. Áreas responsables del cumplimiento del Manual..... | 4 |
| 2.1.Junta Directiva | 4 |
| 2.2.Área responsable del proceso de acreditación y homologación de la idoneidad de los Intermediarios de Seguros..... | 5 |
| 2.3.Comité Disciplinario del Código de Ética y Conducta de Intermediarios | 5 |
| Capítulo III. Procedimiento y criterios de vinculación al registro de intermediarios..... | 6 |
| 3.1.Alcance del registro de Intermediarios de la Aseguradora | 6 |
| 3.2.Características del registro de Intermediarios | 6 |
| 3.3.Requisitos para la inscripción en el Registro de Intermediarios | 7 |
| 3.3.1.Accreditación de Idoneidad | 7 |
| 3.3.1.1. Capacidad Técnica | 7 |
| 3.3.1.1.1. Homologación | 7 |
| 3.3.1.1.2. Vigencia y actualización de la capacidad técnica | 8 |
| 3.3.1.1.3. Capacitación Trayecto Confianza | 8 |
| 3.3.1.2. Capacidad Profesional | 9 |
| Capítulo IV. Código disciplinario de Ética y Conducta que debe observar el Intermediario de Seguros | 10 |
| 4.1.Incompatibilidades e Inhabilidades para la Vinculación como Intermediarios de Seguros | 11 |

| | |
|---|---------------|
| 4.2.Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de los Intermediarios de Seguros y de sus personas naturales vinculadas..... | 12 |
| 4.2.1. Derechos | 13 |
| 4.2.2. Obligaciones Generales | 13 |
| 4.2.3. | Prohibiciones |
| | 13 |
| Capítulo V. Mecanismos que garantizan el deber de información a favor de los Consumidores de Seguros..... | 15 |
| 5.1.Derechos y deberes que debe informar el Intermediario de Seguros al Consumidor Financiero de Seguros Confianza | 18 |
| Capítulo VI. Mecanismos de control para el cumplimiento de las políticas y procedimientos del manual del código disciplinario de ética y conducta de intermediarios de seguros .. | 19 |
| 6.1. Actos indebidos y consecuencias | 22 |

CONFIANZA



Swiss Re
Corporate Solutions

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 y Código Disciplinario de Ética y Conducta 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 Swiss Re implementa el presente Manual y Código Disciplinario de Ética y Conducta de Intermediarios, con el cual contribuye para que estos 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 de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Código de Comercio
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
- Reglamentación interna de Seguros Confianza
- Otras normas que resulten aplicables

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 Swiss Re, así como el cumplimiento del deber de información y debida diligencia de los mismos hacia los consumidores financieros.

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 de Intermediarios

Se constituye el Comité del Código Disciplinario de Ética y Conducta de intermediarios, que tiene como objeto la revisión y definición de correctivos necesarios que se deban aplicar en los casos relacionados con el incumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos por Confianza Swiss Re por parte de los intermediarios de seguros. El comité disciplinario del código de ética y conducta de intermediarios velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente documento.

Dicho Comité está conformado por:

- Presidente de la Compañía
- Vicepresidente Corporativo y de Asuntos Legales
- Vicepresidente Técnico
- Vicepresidente Comercial
- Gerente de la sucursal donde esté vinculado el intermediario
- Gerente del canal que corresponda
- Gerente de Auditoría Interna (sin voz ni voto en la toma de decisiones)

Frente a los casos de incumplimiento del presente Manual por parte de los intermediarios de seguros, es el Comité Disciplinario quien definirá las sanciones correspondientes que podrán abarcar desde un llamado de atención escrito hasta la cancelación de la clave de intermediación.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE VINCULACIÓN AL REGISTRO DE INTERMEDIARIOS

3.1. Alcance del registro de Intermediarios de la Aseguradora

Como parte del desarrollo de las actividades propias de los intermediarios de seguros, Confianza Swiss Re presenta el Manual y Código Disciplinario 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 naturales y jurídicas que ejerzan la intermediación de seguros asumiendo responsabilidades asociadas a la asesoría en los productos que comercializa con nuestra Compañía.

3.2. Características del registro de Intermediarios

Seguros Confianza Swiss Re 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 y/o jurídica), tipo de documento, dirección física, correo electrónico, número celular, código de actividad económica 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. Al ingresar debe cambiar la contraseña y registrar la información de las personas naturales vinculadas que realicen actividades de asesoría y acompañamiento en la adquisición de productos de seguros con los clientes, estas personas naturales son denominados Usuarios. 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 por parte del analista comercial de la Gerencia de Agentes y Agencias 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 la inscripción en el Registro de Intermediarios

Los intermediarios de seguros y las personas naturales vinculadas deben cumplir con los siguientes requisitos para poder realizar su registro:

3.3.1. 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.

3.3.1.1. Capacidad Técnica

Seguros Confianza conforme con lo indicado en la Circular Externa 050 de 2015, reconocerá las competencias y conocimientos de las personas naturales intermediarias y vinculadas a las agencias registradas en el formulario vinculación de intermediarios, a través de la certificación de idoneidad vigente dentro del marco de la norma, emitido por alguna de las siguientes entidades consideradas como organismos autorizados:

- Instituciones de educación superior reconocidas por el Ministerio de Educación Nacional y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- Entidades aseguradoras o corredores de seguros que cuenten con un área de formación en esta materia, que implementen cursos de formación a intermediarios de seguros.
- Asociaciones, federaciones, organismos de autorregulación y demás formas asociativas gremiales o sus organismos educativos adscritos, que implementen cursos de formación a intermediarios de seguros.

3.3.1.1.1. Homologación:

La acreditación de la capacidad técnica emitida por cualquiera de los Organismos Autorizados es válida para ejercer como intermediario de seguros siempre y cuando la certificación presentada no cuente con una vigencia mayor a cuatro años, desde la fecha en que la PNV acreditó por última vez su capacidad técnica.

3.3.1.1.2. Vigencia y actualización de la capacidad técnica

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.

Como mecanismo de control, la Compañía tiene el correo documentosidoneidad@confianza.com.co, donde todos los intermediarios y personas naturales vinculadas, deben remitir sus certificados de actualización de idoneidad, emitidos por uno de los organismos autorizados, según lo establecido en la Circular 050 de la SFC.

Esta información es validada y registrada por el analista comercial en la base correspondiente, la cual contempla el documento de identidad de la persona certificada, la entidad que certifica la aprobación del curso y la fecha de expiración del mismo y con la cual se realiza el seguimiento periódico de la vigencia de la renovación de idoneidad de los intermediarios vinculados y activos.

Desde el correo comunicaciones@mail-confianza.com.co se envía mensaje a cada intermediario que está próximo a vencer su certificado de idoneidad para que proceda con el envío del documento correspondiente a la dirección de correo indicada.

Como parte del sistema del control interno y de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Gestión de Intermediarios CM-PR-02**, el intermediario debe actualizar anualmente el Formulario Único de Vinculación Intermediarios de Seguros CM-FO-10-** y el Formulario de Conocimiento del Cliente según corresponda para persona natural o jurídica definido por la Compañía y deben ser enviados a los correos electrónicos informados desde la Gerencia de Agentes y Agencias a las sucursales y a los intermediarios, a excepción del Formulario de Conocimiento del Cliente digital el cual se rige al procedimiento estipulado por la Gerencia de Riesgos. Para el caso de las agencias, las personas naturales vinculadas registradas en el Formulario Único de Vinculación Intermediarios de Seguros CM-FO-10-**, deben demostrar su capacidad técnica a través de certificación escrita emitida por un organismo autorizado.

3.3.1.1.3. Capacitación Trayecto Confianza

Alineados a lo Establecido por la Circular 050 y regulado por el Numeral 7.2.1., Capítulo II, Título IV, Parte II por la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, Seguros Confianza Swiss Re Corporation Solutions, ha implementado la herramienta Trayecto Confianza, en la cual las personas naturales vinculadas registradas en el formulario vinculación de intermediarios y que cuenten con el certificado de idoneidad

vigente emitido por uno de los organismos autorizados, se capacitarán en los productos que componen el portafolio de la aseguradora y que comercializarán con , otorgando un plazo de 3 meses contados a partir de la fecha de vinculación con la Compañía y/o a la notificación de vinculación de la persona natural con la agencia.

Los cursos habilitados son:

Trayecto Confianza:

- Bienvenida a Trayecto Confianza
- Productos ofrecidos por Seguros Confianza Swiss Re
-

Generalidades

- SARLAFT
- SAC
- SARO
- Generalidades del Seguro

Para lograr la aprobación y certificado en cada módulo de los cursos, se debe contestar en forma correcta el 70% de las preguntas de la evaluación. Los Gerentes de Oficina y Ejecutivos Comerciales serán los responsables de lograr que las agencias y agentes a su cargo realicen los cursos dentro del plazo estimado, ya que sin la realización del curso de Generalidades y de productos, no se podrá emitir nueva producción a partir de la publicación del Manual y Código de Ética y Conducta de Intermediarios; si al menos no se tiene el curso del Representante Legal asociado a la clave.

Una vez se cumpla el plazo desde la fecha de apertura de claves, se dirigirán 3 comunicaciones solicitando la realización de los cursos con una periodicidad de 15 días, los cuales pueden ser generados por el Gerente de la Oficina, Ejecutivo Comercial o desde la Gerencia del Canal que corresponda.

En caso de no estar certificados en el plazo otorgado, la Gerencia de Agentes y Agencias procederá a la suspensión de la clave asignada como intermediario de seguros y solo se podrá rehabilitar cuando haya cursado y aprobado las evaluaciones correspondientes a los productos que comercializa con la Compañía y los módulos del curso Generalidades.

En caso de emisión de producción nueva de una clave sin certificado en el producto correspondiente, el Gerente de Oficina o Ejecutivo Comercial que tenga a cargo la clave, recibirá memorando con copia a la hoja de vida por incumplir lo estipulado en el presente manual.

Dando cumplimiento al numeral 7.4. de la Circular 050 de la SFC, la plataforma de capacitación de los productos de Seguros Confianza (Trayecto Confianza) tiene a disposición los reportes respectivos como medios verificables para corroborar la realización de los cursos

de las personas naturales vinculadas de los intermediarios. Éste procedimiento se encuentra registrado en el Manual Trayecto Confianza CM-OD-22**

3.3.1.2. Capacidad Profesional:

Seguros Confianza Swiss Re, velará porque los agentes de seguros, las agencias de seguros y las personas naturales vinculadas ejerzan la intermediación de seguros y como criterio de evaluación de la capacidad profesional, de las sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros, previo a su vinculación realizará las siguientes actividades:

El analista comercial de la Gerencia del canal Agentes y Agencias verificará la información registrada en el Formulario Único de Vinculación Intermediarios de Seguros junto con todos los soportes entregados, según la lista de requisitos de vinculación.

Verificación en las listas Compliance y listas restrictivas por parte del Gerente y/o ejecutivo comercial de la oficina que realiza la vinculación.

El analista comercial de la Gerencia del canal Agentes y Agencias verificará los documentos de acreditación de idoneidad y certificación de clave activa como intermediario en otra compañía de seguros, con el fin de verificar su comportamiento en el sector asegurador cumpliendo las políticas de cada compañía y que estén enmarcadas dentro de las sanas prácticas comerciales.

Seguros Confianza establece que los criterios para la vinculación de los intermediarios de seguros y sus personas naturales vinculadas, se acogerá a los criterios establecidos en la Circular 050 de la SFC en la Parte II, Título IV, Capítulo. II, Num. 7.2., validando la certificación de idoneidad, la cual debe ser emitida por uno de los organismos autorizados en el numeral 7.2.1.2. de la misma Circular.

El analista comercial de la Gerencia del canal Agentes y Agencias realizará la verificación en el Sistema Único de Consulta de Intermediarios de Seguros – SUCIS

CAPÍTULO IV. CÓDIGO DISCIPLINARIO 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 Disciplinario 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, 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 desde 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 una persona natural vinculada 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.

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 que 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.
7. Presentar conflictos de interés.
8. Los Agentes y Agencias que tengan vínculos de parentesco, hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil con un empleado de confianza de la Vicepresidencia Técnica o Comercial están inhabilitados para su vinculación, salvo que el comité de ética lo apruebe y justifique las razones de su vinculación.

4.2. **Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de los Intermediarios de Seguros y de sus personas naturales vinculadas**

4.2.1. **Derechos:**

- Los intermediarios de seguros vinculados a Seguros Confianza Swiss Re y sus personas naturales vinculadas, en el desarrollo de sus actividades comerciales con la Compañía tienen derecho a:
- Recibir un trato respetuoso por parte de los colaboradores de Seguros Confianza Swiss Re.
- Recibir de Seguros Confianza Swiss Re la formación en productos ofrecidos por la Compañía, tanto para el representante legal, como para sus personas naturales vinculadas que certifiquen su idoneidad a la Compañía. Para este proceso de formación, la Compañía deberá informar las credenciales con las cuales podrá tener acceso a la plataforma de formación.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz y oportuna sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos por la Compañía.
- Recibir apoyo permanente por parte de los colaboradores de Seguros Confianza Swiss Re, para el adecuado desempeño de sus funciones como intermediario de seguros, siempre que sea dentro del Marco Normativo de la Compañía.
- Pago de las comisiones en los términos establecidos.
- Recibir atención oportuna a sus requerimientos.

- Al derecho de la confidencialidad de su información.

4.2.2. Obligaciones Generales

Los Intermediarios, y sus personas naturales 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.

Los Intermediarios y sus personas naturales vinculadas no 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.

Los intermediarios, y sus personas naturales vinculadas 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 de carácter sustancial y confidencial. El intermediario, y sus personas naturales vinculadas se obligan a mantener la reserva de dicha Información 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.

Los Intermediarios, y sus personas naturales 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 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.

Los intermediarios se comprometen a asistir a las reuniones que convoque Seguros Confianza Swiss Re y a cumplir con las fechas estipuladas por la Compañía para las capacitaciones que tengan carácter obligatorio.

Los intermediarios se comprometen a cumplir con los objetivos de producción establecidos por la Compañía.

Velar por un buen análisis y conocimiento del cliente que garantice el cumplimiento de las normas dispuestas para la prevención y el control de actividades ilícitas y de lavado de activos, haciendo su mejor esfuerzo por lograr un conocimiento integral de los clientes y que garantice una sana suscripción para Seguros Confianza Swiss Re.

Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos estipulados en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), Sistema de Riesgo Operativo (SARO), Sistema Especial de Administración de Riesgos en Seguros (SEARS), Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y Sistema de Control Interno (SCI) de Seguros Confianza Swiss Re.

4.2.3. Conductas y Prohibiciones

- Intermediar seguros en condiciones diferentes a las ofrecidas por la Compañía con engaño para el tomador de la póliza.
- Deducir del valor de la prima pagada por el tomador el monto de las comisiones, salvo excepción de acuerdos firmados con la Compañía.
- Recibir pagos de primas, salvo acuerdos de excepción firmados con la Compañía.
- Otorgar plazos para el pago de la prima diferentes a los otorgados por la Vicepresidencia Comercial y Financiera y en papelería diferente y formatos no autorizados. El intermediario que incurra en esto será tipificado como falta grave.
- Ofrecer tarifas o tasas diferentes a las señaladas por Seguros Confianza Swiss Re.

- Otorgar amparos, asumir riesgos o expedir pólizas a nombre de Seguros Confianza Swiss Re, sin autorización expresa para ello.
- Utilizar o permitir que sean utilizados para asuntos particulares o negocios distintos, formularios y/o papelería de Seguros Confianza Swiss Re.
- Contratar publicidad a nombre de Seguros Confianza Swiss Re o en el que se utilice el nombre de la misma, sin previa autorización.
- Autorizar a un tercero el uso de la clave que le ha sido asignada por Seguros Confianza Swiss Re para la ejecución de contratos a su cargo.

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.
- 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.

Dando cumplimiento a la Circular Básica Jurídica y con el fin de ofrecer una asesoría clara por parte de nuestros intermediarios a los clientes asegurados, Seguros Confianza S.A., a través del área técnica realizan slip de cotización a cada una de las solicitudes presentadas por los colocadores de seguros. Para ofrecer este slip se debe conocer:

- El cliente a través del Formulario de Conocimiento del Cliente
- Necesidades de aseguramiento que presenta el cliente a través de la intermediación de seguros, o contacto directo con un funcionario de la aseguradora.

Una vez se tiene el Formulario de Conocimiento del Cliente y las necesidades del cliente, Seguros Confianza S.A. informa a través del slip de cotización las condiciones que la aseguradora puede ofrecer al cliente asegurado, entrando a un periodo de negociación o aceptación que se da a través del intermediario de seguros o por parte directa del cliente.

Nota: Es importante resaltar que si la suscripción del riesgo está fuera de las políticas de Seguros Confianza S.A., se le informará a través de correo electrónico al agente independiente de seguros, agencia de seguros o cliente la no realización de la póliza.

Al tener la orden en firme del cliente que es suministrada a la aseguradora por él o por el intermediario de seguros, se procede a la emisión de la póliza, la cual contiene la siguiente nota:

"ESTA POLIZA SE EXPIDE EN CONSIDERACION A LAS DECLARACIONES HECHAS POR EL TOMADOR EN CUALQUIER DOCUMENTO APORTADO PARA LA EXPEDICION, LOS CUALES FORMAN PARTE INTEGRANTE DE ESTA POLIZA.

LAS CARÁTULAS ENVIADAS VÍA MAIL TIENEN FIRMA AUTORIZADA Y UN CERTIFICADO DIGITAL, CUALQUIER ALTERACIÓN A SU CONTENIDO ACARREARÁ LAS SANCIONES ESTIPULADAS EN LA LEY.

CON LA FIRMA Y/O EL RECIBO A SATISFACCIÓN DE LA PRESENTE PÓLIZA, DECLARO DE MANERA EXPRESA EN MI CALIDAD DE TOMADOR, QUE CONOCÍ DE MANERA ANTICIPADA EL CLAUSULADO Y ME FUERON EXPLICADOS SUFICIENTEMENTE LOS EFECTOS Y ALCANCE DE LAS CONDICIONES GENERALES, DE LA COBERTURA, DE LAS EXCLUSIONES Y DE LAS GARANTÍAS DE LA MISMA. TAMBIÉN ME INFORMARON QUE PUEDO CONSULTAR TODOS LOS CONDICIONADOS DE MANERA PREVIA Y PERMANENTEMENTE EN LA PÁGINA WEB WWW.CONFIANZA.COM.CO. Y RECIBIR EXPLICACIONES DE LOS MISMOS CON MI INTERMEDIARIO DE SEGUROS ASÍ COMO EN CUALQUIERA DE LAS OFICINAS Y SUCURSALES DE CONFIANZA. S.A EN TODO EL PAÍS."

Para aquellos intermediarios que cuentan con delegación autorizada por parte de Seguros Confianza S.A., dicha delegación se formaliza a través de un contrato firmado por las dos partes, en donde están registradas las siguientes cláusulas (entre otras):

- **CLAUSULA PRIMERA: OBJETO**
 - a) Analizar los riesgos que le sean presentados
 - b) Suscribirlos siempre y cuando cumplan con las políticas de CONFIANZA S.A. para ser aceptados
 - c) Digital, imprimir y entregar pólizas expedidas a través del sistema operativo Iaxis, o aquel que se encuentre vigente en CONFIANZA S.A.

- e) Exigir el diligenciamiento de todos los documentos a que haya lugar de conformidad con lo establecido en las normas de prevención de lavado de activos, y todas aquellas que deba cumplir CONFIANZA S.A., obligándose además a entregarlos a CONFIANZA S.A. en originales o digitales dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición de la póliza

• **CLAUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DEL CONFIBROKER**

4ª.) Dar estricto cumplimiento a las políticas de suscripción vigentes de CONFIANZA S.A., para la expedición de pólizas, sujetándose a los límites, restricciones y prohibiciones que hacen parte integrante de este contrato, así como a las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia; y políticas de Compliance

5ª.) Proporcionar a CONFIANZA S.A. cuando ésta lo solicite, informes completos sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos en la ejecución del objeto de este contrato dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha en que tal petición sea formulada

6ª.) Dentro de los tres (03) primeros días hábiles de cada semana enviar a la sucursal a la que se encuentra adscrita la relación de producción con todos los soportes, además de las contragarantías suscritas.

7ª.) Mantener buenas relaciones comerciales dentro del mercado asegurador y el público en general frente al debido cumplimiento del objeto de este contrato

10ª.) Facilitar y colaborar con las visitas de la auditoría y demás visitas necesarias que adelante CONFIANZA S.A. en atención al desarrollo y ejecución del presente contrato, con la finalidad de constatar el cumplimiento del mismo

15ª.) Cumplir con las demás obligaciones señaladas por la ley, la costumbre y las políticas de CONFIANZA S.A.

• **CLAUSULA DÉCIMA QUINTA: CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

- g) Actos irresponsables por parte de EL CONFIBROKER que constituyan una práctica insegura, que puedan afectar el buen nombre de CONFIANZA S.A.

La agencia de seguros y/o agente independiente de seguros son responsables del archivo del físico con evidencia de entrega o del correo electrónico enviado al cliente, el cual puede ser requerido en caso de sospecha o queja directa por funcionarios de Seguros Confianza S.A.

Adicional a la publicación de los clausulados que cita la póliza entregada, Seguros Confianza S.A., tiene a disposición de todos los clientes un sitio en la página de internet donde ellos pueden consultar las pólizas adquiridas cuya ruta es: <https://www.confianza.com.co/consulta.confianza.com.co/Confianza/index.jsp#/Poliza>, con el fin de compararla con el documento físico o correo electrónico remitido por su asesor de seguros.

Adicional se ponen a disposición de nuestros clientes las líneas de atención telefónica 601 7457777 en Bogotá, 604 6040465 en Medellín, 607 6972111 en Bucaramanga, 602 4894111 en Cali y 605 3851555 en Barranquilla y el correo electrónico centrodecontacto@confianza.com.co, para solicitar información y hacer si es necesario aclaraciones sobre la póliza adquirida.

Es importante recalcar que las pólizas son un contrato que se pacta entre el tomador y la aseguradora, la cual se formaliza por parte del tomador con el pago que realiza a la aseguradora.

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.

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, 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.

CAPÍTULO VI. MECANISMOS DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL MANUAL DEL CÓDIGO DISCIPLINARIO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE INTERMEDIARIOS 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.
- 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.

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 del Código Disciplinario de Ética y Conducta de intermediarios.

Como mecanismo de seguimiento se realizarán las siguientes actividades:



| ITEM A REVISAR | MEDIDA | PERIODICIDAD | RESPONSABLE |
|--|---|---|--|
| CAPACIDAD TECNICA | Se implementará marca en el sistema CORE de la Compañía, a partir del curso de actualización y exámenes de conocimiento. | Cada 4 años contados a partir de la fecha en que acreditó por última vez su capacidad técnica | Gerente cada Sucursal |
| TRAYECTO CONFIANZA | Generación de reportes de seguimiento de gestión de capacitación de la fuerza de ventas. | Cada 3 meses contados a partir de la fecha de vinculación con la Compañía | Analista Comercial del Canal Agentes y Agencias Gerente Comercial de Agentes y Agencias |
| CAPACIDAD PROFESIONAL | Verificación de la información registrada en el Formulario Único de Vinculación Intermediarios de Seguros junto con todos los soportes entregados, según la lista de requisitos de vinculación. | Al momento de vinculación | Analista Comercial del Canal Agentes y Agencias |
| | Verificación en el Sistema Único de Consulta de Intermediarios de Seguros – SUCIS | Trimestral | Analista Comercial del Canal Agentes y Agencias |
| | Verificación en las listas Compliance y listas restrictivas | Al momento de vinculación y/o cuando se presenten alertas en el área de riesgos | Gerente y/o ejecutivo comercial de la oficina que realiza la vinculación |
| RETENCION DE PRIMAS | Revisión de los posibles casos de retención de primas reportados por la Dirección Nacional de Cartera y aplicación del procedimiento CM-PR-11** | Cada vez que se presente el reporte por el área encargada | Director Nacional de Cartera Gerente de la sucursal donde está vinculado el intermediario Gerente Comercial Agentes y Agencias |
| CUMPLIMIENTO CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE INTERMEDIARIOS | Revisión no acatamiento de las políticas descritas en el manual y código disciplinario de ética y conducta de intermediarios de seguros, políticas de suscripción o demás actos identificados que generen un riesgo operativo, financiero o reputacional a Seguros Confianza S.A. | Cada vez que lo Solicite un funcionario de la Compañía, ente control o surja una alerta | Vicepresidencia Comercial Gerente Comercial de Agentes y Agencias |

En caso de presentarse sospecha o queja a través de nuestra línea ética <https://www.confianza.com.co/tawk.to/chat> sobre falta de profesionalismo o mala práctica por parte de un intermediario de seguros o agencia de seguros, estos 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.

Los resultados del informe serán soporte para establecer el tipo de faltas en que incurrió el intermediario de seguros o agencia de seguros para aplicar la sanción que corresponda y para establecer la acción que se debe tomar frente al asegurado.

6.1. Actos indebidos y consecuencias

El no acatamiento de las políticas descritas en este documento, políticas de suscripción o demás actos identificados que generen un riesgo operativo, financiero o reputacional a Seguros Confianza S.A., serán evaluados por el Comité Disciplinario del Código de Ética y Conducta, y aplicada una consecuencia de acuerdo con su reiteración, impacto o gravedad; las acciones podrán ir desde un llamado de atención, la suspensión temporal de la clave de vinculación o su cancelación definitiva.



CONFIANZA



Swiss Re

Corporate Solutions