

Código de Conducta - Julio de 2010

CÓDIGO DE CONDUCTA

“El comportamiento de todo ser humano, está determinado por la posibilidad que tiene de reflexionar sobre sus propios actos y a partir de esa reflexión tomar decisiones asertivas”.



Código de Conducta - Julio de 2010

INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios, Aseguradora Solidaria de Colombia se ha comprometido a llevar a cabo sus actividades comerciales de acuerdo con los estándares éticos, razón por la cual todos los funcionarios deben ser responsables de garantizar que estos se mantengan de manera continua y que no se toleren bajo ninguna circunstancia prácticas no éticas. El incumplimiento de estos estándares pone el nombre, la reputación y la integridad de la Aseguradora en riesgo.

Proporcionamos este Código de Conducta para orientar a cada uno de los funcionarios e intermediarios frente a la perspectiva general de ética profesional y el compromiso que se tiene hacia la Aseguradora. Este código es aplicable a todos: Junta de Directores, Alta Gerencia, personal de la Vicepresidencia Financiera, personal de la Dirección de Riesgos, personal de la Dirección Unidad Oficial de Cumplimiento, demás funcionarios, agentes y agencias de seguros vinculados a la Aseguradora.

Es necesario aclarar que ningún código de conducta puede explicar en detalle la conducta moral y el comportamiento ético que debe seguirse en cada situación a la que hagamos frente. En el análisis final, usted debe ser quien aplique su juicio de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos en la Aseguradora y los principios de cada ser humano, sin dudar en buscar orientación de otros miembros de la Aseguradora o bien de recursos externos de los que disponga en virtud de lo expuesto en este código.

Tómese el tiempo que requiera para familiarizarse con este documento y no dude en contactarse con cualquier miembro del equipo directivo o del Comité de Personal si desea realizar alguna pregunta o comentario, o bien si necesita cualquier tipo de aclaración respecto al contenido del código.

La Junta de Directores y el Comité de Presidencia muestran un compromiso de acatar y poner en práctica este código, por lo cual les pedimos compartan con nosotros lo mismo, confiamos que con la orientación proporcionada por el código y nuestro juicio razonable, Aseguradora Solidaria de Colombia continuará con una excelente reputación como Compañía Aseguradora.

Cordial Saludo,

CARLOS ARTURO GUZMÁN PELÁEZ
PRESIDENTE

CONTENIDO

1. Toma de decisiones éticas	Pág. 1
2. Comité de Personal	Pág. 2
3. Objetivos y alcance del compromiso ético	Pág. 4
3.1 Objetivos	Pág. 5
3.2 Alcance	Pág. 5
4. Definiciones	Pág. 6
4.1 Moral	Pág. 7
4.2 Valores	Pág. 7
4.3 Ética	Pág. 7
5. La Misión y los Valores Solidarios	Pág. 8
5.1 Misión	Pág. 9
5.2 Visión	Pág. 9
5.3 Valores	Pág. 10
5.3.1 Compromiso	Pag. 10
5.3.2 Honestidad	Pag. 11
5.3.3 Respeto	Pag. 11
5.3.4 Actitud de servicio	Pag. 12
5.3.5 Responsabilidad	Pag. 12
6. Normas de Conducta Solidaria	Pág. 13
6.1 Normas de conducta para directores, administradores y funcionarios	Pág. 13
6.2 Normas de conducta particulares relacionadas con el SARLAFT	Pág. 24
6.3 Normas de conducta particulares relacionadas con el SARM	Pág. 27
6.4 Normas de conducta particulares relacionadas con el SARO	Pág. 30
6.5 Normas de conducta particulares relacionadas con el SARC	Pág. 31
6.6 Normas de conducta particulares relacionadas con Intermediarios de Seguros	Pág. 32
7. Acciones Administrativas y Sanciones	Pág. 36
Anexo: Declaración de Compromiso y Conflicto de Intereses	Pág. 37

1. TOMA DE DECISIONES ÉTICAS

Aseguradora Solidaria de Colombia reconoce, que los directores, funcionarios e Intermediarios se enfrentan a retos éticos en su trabajo. Este código permite ayudar a reconocer y a resolver dichos retos.



Al enfrentarse a cualquier tipo de situación laboral o contractual que parezca tener connotaciones éticas, usted puede hacerse una serie de preguntas, planteárselas y determinar si las acciones que va a llevar a cabo son las más correctas.

¿Para actuar de esta forma, tengo en cuenta las normas, políticas y reglamentos establecidos por la Aseguradora?

¿Qué pensaría mi familia, mis amigos y/o conocidos sobre mis actos indebidos o ilícitos?






¿Qué le aconsejaría hacer a mi hijo en caso de actuar de manera indebida o ilícita?

¿Qué pasaría si debo testificar mi decisión bajo juramento? ¿Lo haría?



Si continúa sin estar seguro de cómo actuar, deténgase y pida ayuda, hable con su jefe inmediato o si prefiere póngase en contacto con los miembros del comité de personal, Gerencias o dependencias que puedan ayudar a dar solución al tema.

2. **COMITÉ DE PERSONAL**

Es el comité encargado de llevar a cabo el seguimiento del presente código, y está conformado por un representante de las siguientes áreas:

-  Vicepresidencia Administrativa y de Control
-  Gerencia de Gestión Humana
-  Contraloría Interna
-  Gerencia Jurídica
-  Gerente de área a la que pertenece el funcionario (Solo si el comité requiere la participación)

Las principales funciones de este comité son:

-  **Interpretativas:** Se encarga de dar interpretación a las normas de actuación que se recogen en este código, reglamento interno de trabajo, políticas y normas para el desarrollo de las labores diarias, atendiendo a circunstancias o situaciones especiales que sean presentadas por algún funcionario.
-  **Resolución de conflictos de interés:** Debe efectuar un análisis objetivo de la respectiva operación, transacción, negociación o actividad en la que se genera el conflicto de interés, verificando según el caso la viabilidad, rentabilidad o conveniencia de la misma y dará las autorizaciones del caso.



Código de Conducta - Julio de 2010



Sancionatorias: Analizar las versiones escritas de los funcionarios que puedan estar involucrados en situaciones de incumplimiento de: políticas, procedimientos internos, normas legales, reglamento interno de trabajo, o en situaciones de fraude, entre otras y aplicar las sanciones que corresponda de acuerdo con el reglamento interno de trabajo. Cuando el funcionario involucrado corresponda a un Gerente, el Comité emitirá una recomendación, la cual será analizada por el Presidente de la Aseguradora, quien emitirá su concepto para aplicar la sanción.



Resolutivas: Resolver las dudas que se puedan plantear en razón a su cumplimiento.

3. *OBJETIVOS y ALCANCE DEL COMPROMISO ÉTICO*



*“Hablar de ética es hablar de la propia vida”
Fernando Savater*

3.1 OBJETIVOS



Sensibilizar a quienes les es aplicable el código, en el reconocimiento y aplicación de conductas establecidas que permitan a la Aseguradora potenciar los cambios que se requieren y de esta forma hacer eficaz y transparente el servicio y la atención al cliente.



Desarrollar conceptos sobre ética, valores y la relación de la actuación y compromiso de quienes les aplica este código con el interés general de la Aseguradora.



Posibilitar el entendimiento de conductas que deben ser adoptadas por las diferentes personas que deben cumplir con el código, facilitando su aprendizaje para asumir su compromiso y la responsabilidad hacia la Aseguradora.

3.2 ALCANCE

La Ética de Aseguradora Solidaria y de los Directores, Funcionarios e Intermediarios que la conforman tiene un alcance que llega mucho más allá de cumplir con normas y políticas. Este código permite a cada una de las personas dirigirse a procesos que conllevan a la generación de conductas y comportamientos deseables, dando como resultado la calidad y el servicio al cliente, medio a través del cual se maneja y forja el logro de los objetivos estratégicos.

4. **D**EFINICIONES

“la buena conducta, el buen comportamiento, el seguimiento de lineamientos y la perseverancia conquistan todas las cosas y obstáculos que quieran destruirlas y se interpongan en su camino”.

Ralph Waldo Emerson

4.1 MORAL

Conjunto de comportamientos y normas que consideramos válidas. Es la vida expresada en las costumbres que determinan nuestro modo de actuar y de enfrentar las situaciones que se nos presentan.

4.2 VALORES

Los valores son cualidades que caracterizan los actos y comportamientos, son ideales humanos que indican un deber ser, más que un ser; responden a necesidades humanas esenciales, pero en constante dinamismo.

4.3 ÉTICA

Es el porqué de la conducta moral. Aquellas cosas que se presentan todos los días en la vida cotidiana, Problemas como: ¿qué comportamiento es bueno y cuál malo?, ¿Se es libre para realizar tal o cual acción?, ¿entre éstas dos acciones, cuál se debe elegir?

5. LA MISIÓN Y LOS VALORES SOLIDARIOS



Aseguradora Solidaria determina cuales son los conceptos éticos, los “valores” que mejor nos identifican y su integración entre sí, estos valores contribuyen a la formación de una cultura que identifica a la familia Solidaria.

5.1 *MISIÓN*

Desarrollar y comercializar productos para la previsión de riesgos en los estratos medios de la población con una alta calidad y precios razonables, enmarcada en los objetivos del sector Solidario.

5.2 *VISIÓN*

Ser una empresa de seguros generales rentable de naturaleza cooperativa, reconocida en el sector por su excelente talento humano, servicio al cliente y liderazgo en el seguro Exequial, apoyando programas de contenido social y promoviendo una cultura de previsión en las familias del país.



5.3 *Valores*

5.3.1 *COMPROMISO*

Comprometerse va mas allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado y hemos aceptado. Soy una persona comprometida cuando:

Asumo con dedicación, seriedad y profesionalismo todos los contactos con los clientes (internos y externos), intermediarios y proveedores. Enfoco todos mis esfuerzos para lograr los resultados esperados, generando siempre una respuesta óptima frente a la solución de los requerimientos, aprovechando al máximo la estrategia, procesos y tecnologías existentes.

“El genio comienza las obras grandes, pero sólo el trabajo las termina” - j.joubert

5.3.2 HONESTIDAD

Es el principio de verdad y transparencia que todo colaborador de Aseguradora Solidaria debe poseer en sus relaciones con el cliente (interno y externo), intermediario y proveedor; y que nos hace ser reconocidos en nuestro entorno laboral por la claridad en la información y rectitud al solucionar los requerimientos de servicio.

5.3.3 RESPETO

Es el principio fundamental para una Cultura de Servicio amable y profesional en la Aseguradora; es reconocer las actividades de las personas, ideas y niveles de atención dentro de un marco de convivencia y equilibrio. Invita a la búsqueda de soluciones efectivas y asesoría de los requerimientos de servicio; permite la aceptación de los derechos propios y ajenos de los clientes (interno y externo), intermediarios y proveedores.

“Nadie es lo suficientemente pequeño o pobre para ser ignorado”
Henry Miller

5.3.4 *ACTITUD DE SERVICIO*

Es la convicción y compromiso que adquirimos cuando atendemos un contacto o requerimiento del cliente (interno y externo), intermediario o proveedor; es la fidelidad a solucionar en forma efectiva y precisa todos los requerimientos logrando un aporte al nivel de satisfacción, cumplimiento de los estándares de servicio, tiempos de solución de requerimientos, normas y procesos.

5.3.5 *RESPONSABILIDAD*

Es la capacidad de desarrollar y cumplir de manera autónoma, organizada y oportuna con todos los requerimientos, obligaciones, metas y objetivos tanto individuales como colectivos, que adquirimos con los clientes (interno y externo), intermediarios y proveedores de Aseguradora Solidaria.

“Todo lo que das a otro, te lo estás dando a ti mismo”
Anthony de Mello

6. *NORMAS DE CONDUCTA SOLIDARIA*

6.1 *NORMAS DE CONDUCTA PARA DIRECTORES, ADMINISTRADORES Y FUNCIONARIOS.*

6.1.1 **Cumplimiento de las leyes, los estatutos, las instrucciones y demás legislación del país.**

Los miembros de la Junta de Directores, los Administradores, así como todos los funcionarios de Aseguradora Solidaria de Colombia, deben obrar no sólo dentro del marco de ley sino dentro del principio de buena fe y de servicio de conformidad con el artículo 335 de la Constitución Política, para lo cual tienen obligación legal de abstenerse de realizar las siguientes conductas:

- Concentrar el riesgo de los activos por fuera de los límites legales.
- Celebrar o ejecutar, en cualquier tiempo en contravención a disposiciones legales, operaciones con los asociados, o con las personas relacionadas o vinculados con ellos, por fuera de los límites legales.
- Invertir los recursos de la Aseguradora en otras sociedades o asociaciones en las cuantías o porcentajes no autorizados por la ley, los estatutos y demás instrucciones.

Código de Conducta - Julio de 2010

- **Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal.**
- **No suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia Financiera de Colombia deba entregarse al público, a los usuarios o a los clientes, para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan.**
- **Ejercer actividades o desempeñar cargos sin haberse posesionado ante la Superintendencia Financiera.**
- **No llevar la contabilidad de la entidad vigilada según normas aplicables, o llevarla en tal forma que impida conocer oportunamente la situación patrimonial o de las operaciones que realiza, o remitir a la Superintendencia Financiera información contable falsa, engañosa o inexacta.**
- **Obstruir las actuaciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera, o no colaborar con las mismas.**
- **Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva.**
- **Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale la Superintendencia Financiera sobre las materias que de acuerdo con la ley son de su competencia.**
- **Incumplir los lineamientos establecidos en este Código de Conducta.**
- **En general, incumplir las obligaciones y funciones que la ley les imponga, o incurrir en las prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relativas al ejercicio de sus actividades.**

Las funciones de la Junta de Directores se encuentran establecidas en el artículo 62 de los Estatutos de la Aseguradora.

6.1.2 Deberes, obligaciones y actuaciones prohibidas al personal.

Los deberes, obligaciones, prohibiciones así como todo aquello relacionado con la dedicación al trabajo, para los funcionarios se encuentran establecidas en los artículos 41, 42 y 43 respectivamente del Reglamento Interno de Trabajo.

6.1.3 Manejo de la información privilegiada.

De acuerdo con el Código Penal Colombiano, artículo 258, la utilización indebida de información privilegiada constituye un **delito**. *“El que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad privada, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, incurrirá en multa”.*

De esta forma, es ilegal y por lo tanto está prohibido usar la información privilegiada en la toma de decisiones de inversión, de tal forma que permitiera tomar algún tipo de ventaja. Esta información tampoco se podrá poner en conocimiento de otras personas. La información privilegiada puede consistir en: Cifras de los balances trimestrales o anuales, proyecciones financieras, proyecciones de operaciones, decisiones de la Junta de Directores, desarrollo de productos, o cualquier otra, tanto de Aseguradora Solidaria, como de sus asociados, contratistas, proveedores o socios comerciales.

6.1.4 Confidencialidad de la información.

La información que la Compañía obtiene respecto a clientes, funcionarios, intermediarios, proveedores, contratistas, asociados, así como aquella que se refiere a planes de negocios, información técnica, información administrativa, información comercial, información contable, bases de datos, o cualquier otra, reviste el carácter de “Confidencial”. La protección de estos datos es una obligación de Aseguradora Solidaria de Colombia, por lo tanto los funcionarios e intermediarios deberán adoptar en relación con la misma, las siguientes conductas:

Código de Conducta - Julio de 2010

- No revelar, imprimir o generar copias que contengan información con carácter “Confidencial” a personal no perteneciente a la Aseguradora, o que perteneciendo a esta no tenga un nivel adecuado, ni autorizado para manejarla, excepto en aquellos casos en que sea requerida en virtud de un mandato legal o judicial.
- No utilizar la información de la Compañía para obtener beneficio de lucro personal o para lucro de terceras personas.
- No abrir correspondencia que no esté dirigida directamente, o leer documentos definidos como confidenciales; salvo expresa autorización para ello.
- No dejar abandonados documentos originales en las fotocopiadoras, ni reutilizar documentos u hojas con información confidencial.
- Destruir previamente a su reciclaje, aquellos documentos que contengan información confidencial.
- No revelar a ninguna persona las claves de acceso a los aplicativos e impresoras, ya que las mismas son personales e intransferibles.
- No utilizar las impresoras para la impresión de documentos personales.
- Dar estricto cumplimiento a las políticas y procedimientos de seguridad de la información, establecidas en los manuales y circulares internas de la Aseguradora.

6.1.5 Conductas relacionadas con el uso del correo electrónico e internet.



El correo electrónico y la conexión a Internet están destinados por la Aseguradora para fines laborales no personales, por lo tanto se deben seguir las conductas pertinentes al buen uso de estos sistemas, entre muchas otras, las siguientes:

- Hacer uso del buen juicio al enviar un mensaje de correo electrónico, de tal forma que su contenido no resulte inapropiado y poco profesional.
- No enviar correos electrónicos con contenidos ofensivos, obscenos o archivos de formatos como fotografía, video, música, imágenes en movimiento, o similares, que no tienen relación con el propósito de la Aseguradora.
- No compartir o revelar a terceros, colegas o compañeros de trabajo las claves de usuario y contraseñas del sistema, toda vez que las mismas son de uso personal.
- No hacer uso de las comunicaciones tipo Chat para fines diferentes al objeto de sus actividades laborales.
- No utilizar el acceso a Internet para descargar datos que no sean necesarios para el propósito de su actividad laboral.
- Dar estricto cumplimiento a las políticas de seguridad de la información establecidas mediante manuales y circulares internas, especialmente aquellas relacionadas con el uso del correo electrónico y de acceso a internet.



Código de Conducta - Julio de 2010

Los registros y comunicaciones del correo electrónico e Internet son de propiedad de la Aseguradora, por lo tanto podrán en cualquier momento ser examinados. Aseguradora Solidaria se reserva el derecho para abrir, leer, copiar y eliminar los correos electrónicos o comunicaciones tipo Chat que ingresen o salgan del buzón de correo electrónico o de la dirección electrónica y realizar seguimiento a los registros de las páginas consultadas en Internet.

Las anteriores conductas se aplican a todos los funcionarios, funcionarios temporales, intermediarios, asesores, contratistas y en general a quienes tengan autorización de hacer uso de los sistemas de información y comunicación de la Aseguradora.

6.1.6 Conductas relacionadas con limitación de regalos y atenciones recibidas.

Con las excepciones contempladas adelante, un funcionario no debe solicitar ni aceptar regalo u obsequio alguno, ni ningún otro artículo de valor monetario de ninguna persona natural o jurídica que busque o tenga una relación legal o contractual con la Aseguradora o cuyos intereses puedan ser afectados sustancialmente por el desempeño o no desempeño de los deberes del funcionario.

Regalo u obsequio incluye cualquier propina, favor, descuento, entretenimiento, hospitalidad, préstamo, condonación de deuda o de la demora en pagar, u otro artículo que tenga valor monetario.

Igualmente incluye servicios, así como regalos de adiestramiento o capacitación, transporte, viajes locales, alojamiento y comidas, ya sea que se den en especie, mediante la compra de un boleto, como pago por adelantado, o como reembolso después que se haya hecho el gasto. No incluye:

- Artículos modestos de comida y refrescos tales como bebidas no alcohólicas, café y otros que se ofrezcan como parte de una comida.



Código de Conducta - Julio de 2010

- Tarjetas de felicitaciones y artículos de poco valor intrínseco, tales como placas, certificados, y trofeos, que sólo son para su presentación.
- Tarjetas de Navidad, agendas, calendarios o artículos de poco valor comercial por cambio de año.
- Préstamos de bancos, fondo de empleados u otras instituciones financieras con términos generalmente disponibles al público.
- Oportunidades y beneficios, incluso tarifas favorables y descuentos comerciales, que estén disponibles al público o a una categoría de personas otorgadas a nivel institucional.
- Las bonificaciones y premios que se les da a los competidores de concursos o eventos.

No obstante lo anterior, no es permitido aceptar regalos de las mismas o diferentes fuentes tan frecuentemente que una persona razonable podría pensar que el funcionario está usando su cargo para obtener ganancia personal.

6.1.7 Situaciones generadoras de conflictos de interés.

El trabajo de todos los Directores y Funcionarios de Aseguradora Solidaria tiene significado cuando desempeñan sus actividades en función del ente social, evitando que se manifiesten situaciones en las que los intereses personales de éstos, o los de las personas estrechamente vinculadas a ellos puedan verse opuestos con los intereses de Aseguradora Solidaria, toda vez que podría cuestionarse la objetividad profesional de los mismos.

A continuación se mencionan algunos ejemplos de asuntos que podrían considerarse como conflictos de interés y por lo tanto deben evitarse:

Código de Conducta - Julio de 2010







- Poseer intereses económicos en los competidores (otras aseguradoras), proveedores, intermediarios de seguros, corredores de seguros o reaseguros, corredores de bolsa, contratistas, vinculados a la Aseguradora Solidaria. Por intereses económicos se entiende inversiones de capital (acciones, aportes, etc.).
- Llevar a cabo transacciones o negocios con una empresa que sea de propiedad parcial o total de un funcionario o un familiar de un funcionario o Director.
- Realizar un trabajo ya sea remunerado o no para un competidor (otra aseguradora), ente de regulación, proveedor, intermediario, corredor de seguros, corredor de reaseguros, corredor de bolsa o contratistas vinculados a la Aseguradora Solidaria.
- Llevar a cabo negociaciones, transacciones o cualquier otro trabajo por parte de los funcionarios a cargo de cualquier actividad del SARM- Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, cuando éstos tengan entre sí o con alguna de las partes, vínculos dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil, segundo de afinidad o si median relaciones económicas, amistad íntima o enemistad grave, intereses comunes o cualquier otra circunstancia que pueda restarle independencia y objetividad a sus actuaciones.
- Aceptar la vinculación como empleado de Aseguradora Solidaria, a sabiendas que existe un vínculo con otro funcionario o intermediario por matrimonio, o unión permanente, o de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad.
- Cualquier otro asunto o actividad en la que la objetividad profesional del funcionario pueda de hecho o apariencia verse comprometida.

Si algún funcionario encontrara que él mismo o cualquier otro funcionario está implicado o puede estar implicado en algún asunto que pueda generar conflictos de interés, se abstendrá de participar en la toma de decisiones y deberá informar a su jefe inmediato y éste a su vez al Comité de Personal o a la Gerencia de Gestión Humana, esta última tiene la obligación de informarlo al Comité de Personal. Será finalmente el Comité de Personal quien evalúe la magnitud del conflicto de interés y tome las decisiones pertinentes.

Para el caso de los Directores y Administradores, en consecuencia, deben declararse impedidos frente a la Junta de Directores. Será esta última quien evalúe la magnitud del conflicto de interés y tome las decisiones pertinentes.




6.1.8 Relaciones con los clientes.

Los clientes son el factor crítico más importante para el éxito de Aseguradora Solidaria, es por ello que es deber de los funcionarios, entre otras conductas propender por:

-  Prestar un servicio excelente que permita no solo satisfacer sus necesidades, sino superar sus expectativas.
-  Estar abiertos a escuchar cualquier reclamación, comentario o recomendación.
-  Suministrar información objetiva y veraz sobre las características de los productos y servicios de la Aseguradora, haciendo énfasis en sus derechos, obligaciones y costos.
-  Facilitar información y asesoramiento únicamente en aquellos campos donde estén capacitados. Se abstendrán de ofrecer coberturas que no se encuentren debidamente consignadas en la póliza.
-  Abstenerse de realizar en forma fraudulenta actos que menoscaben el patrimonio de la Aseguradora en beneficio de clientes o terceros.
-  Asesorar al asegurado o beneficiario en caso de siniestro al formular la declaración, advirtiéndole sobre las consecuencias de consignar datos inexactos u omitir circunstancias que afecten su valoración y liquidación.



6.1.9 Relaciones con los proveedores.

Las relaciones con los proveedores deben estar siempre ajustadas tanto al marco legal como de colaboración mutua que permitan el logro de los objetivos estratégicos. Entre otras conductas, se deben adoptar las siguientes:

-  **Seleccionar proveedores con base en las políticas internas de la Aseguradora, de acuerdo con criterios objetivos que garanticen transparencia, calidad, precio razonable y cumplimiento en la entrega.**
-  **Procurar el debido conocimiento de los proveedores, a fin de evitar que la Aseguradora sea utilizada para actos delictivos.**
-  **Los funcionarios responsables de la recepción de ofertas o negociaciones deben asegurar que los documentos e información suministrada para la toma de decisiones sea exacta y fidedigna.**

6.1.10 Relaciones con los intermediarios.

Tanto los agentes, las agencias como los corredores de seguros deben ser tratados como aliados estratégicos, quienes mediante su concurso permiten lograr las metas proyectadas. De esta forma algunas conductas que deben ser adoptadas por los funcionarios en relación con los intermediarios son:

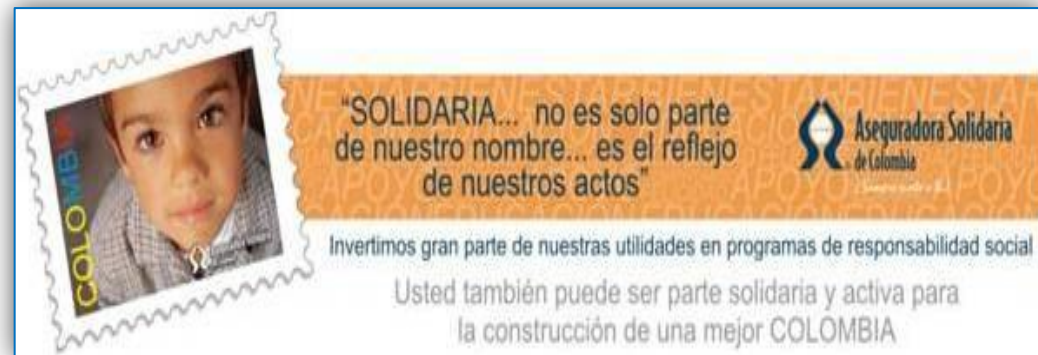
-  **Proporcionar a los intermediarios la capacitación necesaria y suficiente que les permita actuar en representación de la Aseguradora sin poner en riesgo su patrimonio.**
-  **Monitorear que los intermediarios de seguros vinculados, estén debidamente sometidos a las disposiciones legales que regulan su actividad, así como las que establezca la Aseguradora.**

Código de Conducta - Julio de 2010

- ☞ Informar a la Contraloría Interna de la Aseguradora cuando se tenga conocimiento que un intermediario no cumple con los requisitos exigidos para actuar como tal o es sospechoso de un fraude.

6.1.11 Responsabilidad social

Aseguradora Solidaria de Colombia es una Compañía de naturaleza cooperativa, por lo mismo tiene un compromiso social con el país. Este compromiso se ve reflejado en la ejecución de diferentes programas de ayuda en: educación formal, cultural, formación general y apoyo social, a partir de los cuales, los funcionarios y en especial a quienes le corresponde esta tarea, deben adoptar entre otras posibles, las siguientes conductas:



- ☞ Destinar los recursos del Fondo de Solidaridad y Educación de acuerdo con las exigencias legales, de tal forma que la comunidad pueda reconocer el apoyo brindado mediante los diferentes programas.
- ☞ Involucrar en la ejecución de los programas sociales a distintos actores como funcionarios, proveedores e intermediarios.

Código de Conducta - Julio de 2010

- ☞ Establecer programas que procuren sensibilizar, generar conciencia del compromiso social y construir una red solidaria en la que cada uno tenga algo que aportar.

- ☞ Presentar el balance social corporativo adjunto al informe de gestión del representante legal, a la Junta de Directores y a la Asamblea General de Asociados.

6.2 *NORMAS DE CONDUCTA PARTICULARES* *RELACIONADAS CON EL SARLAFT.*

Considerando lo señalado en los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en consonancia con las Circulares Externas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante las cuales se ha definido el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) como *“la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad vigilada por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades,”* y que además este riesgo LA/FT se materializa a través de los riesgos asociados como son: el legal, reputacional, operativo y de contagio, Aseguradora Solidaria de Colombia adopta mediante el presente código, las siguientes normas de conducta, sin que éstas sean limitativas o excluyentes, las cuales deben ser aplicadas por todos los funcionarios e intermediarios de la Aseguradora:

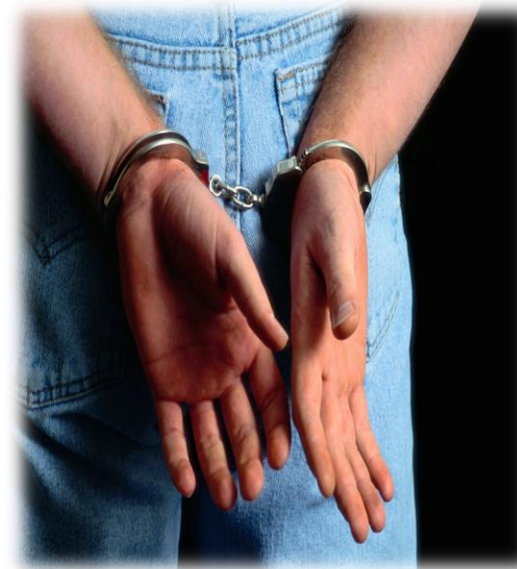


Código de Conducta - Julio de 2010

- Participar activamente en las capacitaciones, seminarios, foros, concursos o inducciones que imparta la Aseguradora en relación con el SARLAFT y a las cuales haya sido citado, cuestionando, solucionando dudas, interpretando los temas de manera adecuada y estableciendo la mejor forma de ponerlos en práctica, de tal suerte que permitan crear y mantener una cultura institucional de prevención y control.
- Asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con el SARLAFT.
- No realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento público de su intervención o relación con actividades delictivas.
- Agotar todos los mecanismos a su alcance para resolver las dudas que se presenten sobre la procedencia de los activos o fondos del cliente, sobre su actividad o cualquier otra que a juicio del funcionario o intermediario no contribuya en la ejecución del negocio. En caso de que las dudas persistan deberá declinarse el negocio.
- Entrevistar a todos los clientes que corresponda de acuerdo con el Manual de Procedimientos del SARLAFT en forma previa a la expedición de las pólizas a fin de conocer si su actividad y su entorno se relacionan con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Aplicar con el mayor rigor los procedimientos de conocimiento del cliente establecidos en Manual del SARLAFT cuando se trate de personas públicamente expuestas bien sean nacionales o extranjeras.

Código de Conducta - Julio de 2010

- ☑ **Anteponer el cumplimiento de las normas en materia de administración de riesgo de LA/FT al logro de las metas comerciales.**
- ☑ **No divulgar información confidencial a clientes, a personal ajeno a la Aseguradora, o a funcionarios que no tengan derecho a recibirla, sobre procesos judiciales o administrativos.**
- ☑ **Dar aviso a sus superiores, cuando tenga conocimiento que un funcionario de la Aseguradora, realiza actividades irregulares que puedan comprometer los intereses de la misma.**
- ☑ **Garantizar la reserva de la información reportada a la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF conforme lo establece el artículo 105 de EOSF, *“Las entidades y sus funcionarios no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, que han comunicado a la Unidad de Información y Análisis Financiero información sobre las mismas, y deberán guardar reserva sobre dicha información”.***
- ☑ **Reportar directamente al Oficial de Cumplimiento cualquier actividad inusual o sospechosa que pueda ser o llegar a constituir un evento de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.**
- ☑ **Ofrecer la mayor colaboración a los Organismos de Control tales como Revisoría Fiscal, Contraloría Interna, Superintendencia Financiera o cualquier otro, en sus exámenes, evaluaciones o investigaciones en relación con el SARLAFT.**



Código de Conducta - Julio de 2010

- ☑ Colocar los recursos del Portafolio de Inversiones de acuerdo con las normas legales, las políticas internas, aplicando la debida diligencia para evitar cualquier vínculo con entidades involucradas en actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo.

6.3 *NORMAS DE CONDUCTA PARTICULARES* *RELACIONADAS CON EL SARM.*

Las normas emitidas por la Superintendencia Financiera en relación con el Sistema de Administración del riesgo de mercado – SARM establecen la necesidad de implementar lineamientos de conducta y ética que orienten la actuación de los funcionarios para el efectivo y oportuno funcionamiento de dicho sistema – SARM. Entre otros, se establecen los siguientes lineamientos:



Los funcionarios que intervienen en el proceso del SARM deben aplicar en el ejercicio de sus funciones el estricto cumplimiento de las disposiciones legales. Esta conducta implica estar al tanto de los cambios normativos interpretando de manera adecuada los aspectos técnicos contemplados por las normas, y aplicándolos correctamente, para lo cual deberán generar actualizaciones en políticas y procedimientos, cambios en modelos de riesgo, límites, cupos y actualización del software de valoración del portafolio, entre otros.

Los funcionarios relacionados con las negociaciones deberán tener límites para comprometer los recursos de la Aseguradora, y por lo tanto deberán ceñirse a dichos límites.

Código de Conducta - Julio de 2010

- ✓ Guardar absoluta reserva de la información obtenida para su examen y valoración, de nuestros clientes, inversionistas, asociados, intermediarios y cualquier otra entidad con la cual se realicen negociaciones, excepto en aquellos casos en que esta sea requerida en virtud de un mandato legal o judicial.
- ✓ Dar respuesta oportuna y suficiente a los entes de regulación cuando éstos lo requieran y enviar dentro de los plazos previstos la información que periódica u ocasionalmente deba remitírseles.
- ✓ Ejercer los mecanismos de control establecidos para proporcionar a la contraparte garantías de seguridad en cuanto al cumplimiento de las operaciones realizadas.
- ✓ Obtener y suministrar a la contraparte la información y documentación necesaria para la realización de negociaciones.
- ✓ En la propuesta, discusión y cierre de cualquier negocio, deben tomarse las precauciones necesarias, con miras a lograr del cliente un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del negocio, en especial se deben tener en cuenta las siguientes precauciones:
 - ✓ El claro entendimiento del producto o clase de negocio que se propone.
 - ✓ El recíproco conocimiento de todos los elementos necesarios para el cierre de la transacción.
 - ✓ El riesgo inherente en la transacción.
 - ✓ La revelación de toda información material o relevante para el cierre del negocio a menos que la información sea reservada.

Código de Conducta - Julio de 2010

- ✓ Abstenerse de realizar o participar en prácticas tendientes a crear condiciones artificiales de demanda, oferta o precio en el mercado, o en general prácticas concertadas que, directa o indirectamente, tengan por objeto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del mercado de valores.
- ✓ No utilizar como elemento para realizar transacciones, la formulación de juicios de valor tendientes a acreditar o desacreditar los valores que se ofrezcan comprar o vender en el mercado financiero.
- ✓ Los Administradores de la Aseguradora deben dar las instrucciones necesarias que permitan cumplir con las decisiones tomadas por el Comité de Riesgo y la Junta de Directores.
- ✓ Grabar las conversaciones telefónicas para lograr resolver las diferencias que se puedan presentar. En todo caso, deberá informarse tal situación a la persona con quien sostiene la conversación, señalando los fines para los cuales se utilizará la grabación y obteniendo su consentimiento expreso.

6.4 **NORMAS DE CONDUCTA PARTICULARES** **RELACIONADAS CON EL SARO.**

Las normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia advierten sobre la importancia que las políticas que se adopten permitan un adecuado funcionamiento del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO y se traduzcan en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de la entidad. Entre otras, se establecen las siguientes reglas para todos los funcionarios:

- Incorporar en el desempeño de sus actividades las prácticas y metodologías del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO, proponiendo mejoras en las actividades de control que contribuyan con el logro de los objetivos de la Aseguradora, construyendo una cultura institucional de gestión del riesgo operativo.
- Registrar y reportar sin excepción todos los eventos de riesgo operativo observados en el desempeño de sus actividades.
- Asegurar en el caso de los órganos de control, el cumplimiento de las normas relacionadas con el SARO.
- Informar a la Unidad de Riesgo Operativo cuando a ello haya lugar, sobre los cambios o deterioro de las actividades de control y del perfil de riesgo.
- Poner en marcha de manera oportuna o inmediata los planes de contingencia, cuando se advierta por las instancias que corresponda, sobre hechos que puedan afectar la continuidad del negocio.

6.5 NORMAS DE CONDUCTA PARTICULARES RELACIONADAS CON EL SARC.

El Sistema de Administración del Riesgo Crediticio – SARC es reglamentado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante normas que establecen la obligación de las entidades vigiladas de impartir directrices de conducta para quienes participan en él. Entre otras se establecen las siguientes:

- ✓ Guardar absoluta reserva de la información obtenida para el examen y valoración de la situación financiera o cualquier otra de nuestros clientes, asociados e intermediarios con los cuales se realicen o se pretendan realizar operaciones crediticias, excepto en aquellos casos en que esta sea requerida en virtud de un mandato legal o judicial.
- ✓ Dar respuesta oportuna y suficiente a los entes de regulación cuando éstos lo requieran y enviar dentro de los plazos previstos la información que periódica u ocasionalmente deba remitírseles relacionada con el SARC.
- ✓ Someterse a los límites establecidos por la Aseguradora y las normas legales para autorizar operaciones crediticias y ponerlas a consideración del Comité de Riesgo o la Junta de Directores cuando corresponda.
- ✓ Ser diligente en la gestión de seguimiento y recaudo de la cartera, tomando oportunamente las acciones que conduzcan a recuperar los recursos de la Aseguradora y minimicen las pérdidas.

6.6 *NORMAS DE CONDUCTA PARTICULARES RELACIONADAS CON LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS.*

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993), estableció en su articulado la definición de Agentes y Agencias de seguros, el régimen de incompatibilidades, las facultades, condiciones para el ejercicio de la intermediación, obligaciones, prohibiciones, hechos que dan lugar a la suspensión de la inscripción y ejercicio no autorizado de la actividad de intermediación, entre otros asuntos.

A su vez, el Decreto 2605 de 1993 en su artículo 2º, reglamentó la actividad de intermediación indicando:

“La actividad de intermediación de seguros y reaseguros está reservada a las Sociedades Corredoras de Seguros, a las Sociedades Corredoras de Reaseguros, a las agencias colocadoras de seguros y a los agentes colocadores de pólizas de seguro, de acuerdo con su especialidad”.



Código de Conducta - Julio de 2010

Mediante este capítulo del Código de Ética, se pretende que los intermediarios de Aseguradora Solidaria se obliguen en el cumplimiento de la regulación establecida en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, demás normas reglamentarias, así como todo aquello acordado mediante el contrato de intermediación y entre otras, las siguientes normas de conducta:

- ❖ Explicar y asesorar a los clientes de forma objetiva y veraz sobre las distintas características, derechos, obligaciones, costos y modalidades de los seguros ofrecidos por la Aseguradora, que a su entender, puedan ser los más adecuados a los riesgos que pretendan cubrir.
- ❖ Facilitar información y asesoramiento únicamente en aquellos campos donde estén capacitados.
- ❖ Abstenerse de ofrecer garantías o coberturas que no se encuentren expresamente consignadas en la póliza.
- ❖ Evitar que por fallas, errores u omisiones suyas o del cliente, la Aseguradora se vea obligada a tomar decisiones no convenientes para el asegurado.
- ❖ Anteponer siempre los intereses legítimos del cliente y su lealtad al mismo por encima de su propio beneficio.
- ❖ Trasladar con toda diligencia y oportunidad a las partes los documentos, requisitos e informaciones complementarias relativas a la contratación del seguro, previa verificación de los mismos.
- ❖ Advertir al cliente de la necesidad de comunicar oportunamente las modificaciones de los riesgos y de poner al día las medidas de prevención y, en función de esta información, aconsejar sobre la actualización de la póliza.

Código de Conducta - Julio de 2010

- ❖ En caso de siniestro, asesorar al Asegurado o Beneficiario a formular la declaración, advirtiéndole de las consecuencias (penales y civiles) por consignar datos inexactos y omitir circunstancias que afecten la valorización y liquidación.
- ❖ Cuando el intermediario cese en su actividad profesional, lo advertirá a sus clientes y tomará las acciones necesarias para que la atención a los Asegurados o Beneficiarios se mantenga sin inconveniente alguno para ellos.
- ❖ No difundir información que contenga datos inexactos o insuficientes sobre la situación y actuación de la Aseguradora.
- ❖ Desarrollar su actividad profesional bajo el principio de competencia leal, absteniéndose de emitir juicios o hacer comentarios que tiendan a desprestigiar a un colega o a poner en duda su capacidad profesional.
- ❖ No deben, para obtener operaciones en competencia con sus colegas, hacer cesión, en todo o en parte, de su comisión, ni otorgar cualquier compensación económica adicional; ya sea en dinero o en especie.
- ❖ Denunciar las actuaciones que supongan una práctica ilegal de la profesión
- ❖ No permitir que, al amparo de su nombre se realicen actividades de intermediación por otras personas que no reúnan los requisitos exigidos para el ejercicio profesional.
- ❖ Cuidar permanentemente su formación profesional y la de sus colaboradores, actualizando los conocimientos de la técnica aseguradora.
- ❖ Gestionar en forma oportuna la expedición de las pólizas y el recaudo de las primas.

Código de Conducta - Julio de 2010

- ❖ **Obtener previamente la autorización de la Aseguradora cuando en su publicidad se involucre el nombre o logotipo de la misma.**
- ❖ **En ningún caso deberán anunciar reducciones, bonificaciones y otras ventajas que no respondan a una tarificación correcta y a unas condiciones autorizadas.**
- ❖ **Informar a la Aseguradora las condiciones o cambios del mercado sugiriendo nuevas fórmulas o modalidades, que permitan una actuación competitiva.**
- ❖ **Utilizar su capacidad y su infraestructura para prestar el servicio con diligencia y oportunidad.**
- ❖ **No difundir información que contenga datos inexactos, o insuficientemente comprobados, sobre la situación y actuación de la Aseguradora.**
- ❖ **Se obligan a ajustar su conducta y la de sus colaboradores a las normas contenidas en este código.**

7. ACCIONES ADMINISTRATIVAS Y SANCIONES

El incumplimiento de los criterios y conductas contenidas en este código constituye una falta grave y puede implicar la aplicación de sanciones disciplinarias de acuerdo con lo previsto en el reglamento interno de trabajo de la Aseguradora, la legislación laboral y demás normas que sean pertinentes, tales como aquellas que se derivan del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Código Penal, el Código Civil, entre otras.



Código de Conducta - Julio de 2010

DECLARACIÓN DE COMPROMISO Y CONFLICTO DE INTERESES

Yo, _____, identificado con la C.C. No. _____ de _____ obrando en nombre propio y en representación de la sociedad (Nombre o razón social del tercero) _____ Nit. _____, manifiesto conocer los valores, criterios y normas de conducta establecidos en el Código y sujetarme a los mismos. Mi aceptación es absolutamente libre y no implica sanciones ni obstáculos legales para mi actividad como Directivo, Funcionario o Intermediario. No ofreceré tratamientos preferenciales directa o indirectamente a funcionarios o intermediarios de la Aseguradora, que representen beneficios personales o para un tercero. No ejerceré influencia para realizar contratos o prestación de servicios con cualquier proveedor o Intermediario de la Aseguradora en que yo, ó mis familiares tenga(mos) intereses económicos, ni ejerceré actos en los que se comprometa mi independencia u objetividad.

Específicamente manifiesto que no he realizado ni pretendo realizar inversión financiera en ninguna sociedad con recursos de origen ilícito. Tampoco poseo ni deseo poseer empresas o invertir en compañías de procedencia ilícita.

Salvo los parentescos y las relaciones que menciono en el espacio de "Observaciones", manifiesto igualmente que, hasta donde tengo conocimiento, en la actualidad no tengo familiares cercanos (padres, hermanos, suegros, primos, cuñados o sobrinos), ni cónyuge, ni compañero(a) permanente, vinculados laboralmente dentro de la Aseguradora, y que no tengo relación alguna con una organización o entidad que pudiera crear dudas en cuanto a mi independencia presente o futura, ni cualquier otra situación generadora de conflicto de intereses según lo establecido en el numeral 6.1.6 del Código.

Hago constar que como persona natural (Director, Funcionario o Intermediario), o representante de una persona jurídica, conozco y acepto plenamente las disposiciones contenidas en el Código de Conducta.

Observaciones: _____

Firma. _____ Tipo de Vínculo (funcionario, intermediario, otro): _____

Ciudad, fecha _____

Nota: Anualmente los funcionarios e intermediarios de Aseguradora Solidaria de Colombia, deberán renovar la declaración de compromiso y conflicto de intereses.