

# CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



BOGOTÁ 2011

El desarrollo del Presente Código obedece a la intención de establecer y formalizar buenas prácticas que promuevan la transparencia, la confianza, y el cumplimiento de los compromisos de Responsabilidad Social de Aseguradora Solidaria de Colombia de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, frente a sus asociados, clientes, aliados estratégicos y entes de control,.

Las practicas de Buen Gobierno Corporativo en Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, se encuentran enmarcadas en los principios y valores cooperativos, así como en un firme compromiso con la administración preventiva de riesgo a todos los niveles.

## Índice General

GLOSARIO.....	4
<b>I. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO .....</b>	<b>6</b>
A. Objeto del acuerdo cooperativo.....	6
B. Misión.....	6
C. Visión .....	6
D. Valores .....	6
E. Responsabilidad Social .....	7
F. Antecedentes del Código de Buen Gobierno Corporativo .....	7
G. Filosofía del Código de Buen Gobierno Corporativo.....	7
<b>II. PRINCIPIOS.....</b>	<b>9</b>
<b>III. DERECHOS, DEBERES Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ASOCIADOS .....</b>	<b>10</b>
<b>IV. ORGANOS DE GOBIERNO .....</b>	<b>11</b>
A. La Asamblea General de Asociados .....	11
1. Convocatoria.....	11
2. Celebración.....	11
B. La Junta de Directores.....	11
1. Conformación y Funcionamiento .....	11
2. Derechos y Deberes de los Miembros de la Junta de Directores .....	12
3. Funciones de la Junta de Directores .....	12
4. Comités.....	13
5. Conflictos de Interés .....	13
6. Código de Ética.....	13
<b>V. ADMINISTRACION EJECUTIVA .....</b>	<b>14</b>
<b>VI. RELACION CON ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS.....</b>	<b>15</b>
A. Principios Generales.....	15
B. El defensor del cliente .....	16
<b>VII. RELACION CON INTERMEDIARIOS Y PROVEEDORES .....</b>	<b>17</b>
A. Transparencia en la Intermediación y Comercialización de los Seguros .....	17
B. Transparencia en el contrato de Reaseguros.....	17
<b>VIII. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.....</b>	<b>18</b>
A. Revelación de información .....	18
Principios generales .....	18
B. Revisoría Fiscal .....	18
C. Sistema de Control Interno .....	19
D. Transparencia en materia de Buen Gobierno .....	19
<b>IX. INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO. ....</b>	<b>20</b>
<b>X. OTROS COMPROMISOS .....</b>	<b>21</b>
<b>XI. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....</b>	<b>22</b>

## GLOSARIO

- Para Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa sus **asociados** son:
  1. Las entidades de naturaleza cooperativa especializadas en la actividad funeraria.
  2. Las empresas de derecho privado sin ánimo de lucro, que promueven el desarrollo, la integración social y el servicio a la comunidad especializadas en la actividad funeraria. Así mismo, podrán ser asociados los inversionistas extranjeros de acuerdo con los reglamentos que para el efecto expidan el gobierno nacional y la Junta de Directores.

**PARÁGRAFO:** Tendrán el carácter de asociados las personas que habiendo suscrito el acta de constitución o habiendo sido admitidas posteriormente como tales, estén debidamente inscritas y permanezcan afiliadas.

Se entenderá adquirido el carácter de asociado para quienes ingresen posteriormente, a partir de la aprobación de su solicitud de asociado y el pago de los aportes sociales ajustado a los términos en que se haya convenido con la junta de directores.

- **Asamblea de Asociados:** Es el órgano máximo de Aseguradora Solidaria Ltda. Entidad Cooperativa.
- **Junta de Directores:** Es el órgano ejecutivo de la compañía. Cuando en este código se haga referencia a “directores” se entenderá que se hace referencia a los miembros de la Junta de Directores
- **Alta Gerencia o directivos:** se refiere al grupo conformado por el Presidente, Vicepresidentes y Gerentes Regionales que tienen a su cargo la dirección ejecutiva de la compañía con capacidad de comprometerla formalmente frente a terceros.
- **Funcionarios:** son todas aquellas personas naturales que tienen contrato laboral vigente con Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa.
- **Grupo de interés:** Es el conjunto de personas naturales o jurídicas cuyas características comunes permiten considerarlos como beneficiarios de las reglas de Gobierno y que son relevantes para la buena marcha de la compañía. Además de los Asociados, los grupos de interés en Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, son la propia Junta de Directores, los funcionarios de la empresa, los asegurados y beneficiarios, los proveedores de productos y servicios las autoridades supervisoras, el sector cooperativo y la comunidad en general.

**Miembro de Junta de Directores:** Es director de la entidad y hace parte del cuerpo colegiado correspondiente.

- **Conflicto de interés:** Es el conflicto eventual que puede surgir entre los intereses propios de cualquier grupo de interés o miembro de cualquier grupo de interés, o miembro de Junta

de Directores y de las entidades y personas vinculadas a él o a ellos, y los intereses de la compañía y sus grupos de interés.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> CE 20 del 4 de noviembre de 1997, Superintendencia de Sociedades

## **I. MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO**

Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, es una institución auxiliar del cooperativismo, de carácter nacional, especializada en la actividad aseguradora, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de número de asociados y aportes sociales variables e ilimitados, regida por la ley, los estatutos, los principios cooperativos universales y la doctrina del cooperativismo. Es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y como tal debe cumplir con el conjunto de normas existentes relacionadas con el desarrollo de la Actividad Aseguradora en Colombia.

El Cooperativismo es un sistema socioeconómico basado en la autonomía de las unidades que lo integran, en la administración interna equitativa y plural y en la ausencia del ánimo de lucro, por lo tanto una cooperativa es una empresa asociativa autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa que posee en conjunto y se controla democráticamente.

### **A. Objeto del acuerdo cooperativo.**

Según lo establecido en los estatutos de la compañía el objeto de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, será proporcionar a sus asociados, a las entidades pertenecientes al sector de la economía solidaria y a la comunidad en general, servicios de seguros en diferentes modalidades, para contribuir a elevar el nivel económico, social y cultural de la persona humana mediante la aplicación y práctica de los principios y valores universales de la cooperación.

En desarrollo de su objeto, buscará contribuir a la satisfacción de las necesidades económicas, sociales, culturales y ambientales de las personas vinculadas a sus entidades asociadas, basándose en el esfuerzo propio y la ayuda solidaria, a través de una empresa autogestionada y de propiedad común, que produzca bienes y servicios de manera eficiente; especialmente, servicios de seguros con énfasis en el ramo exequial, y los demás que se requieran para sus asociados, los integrantes del sector de la economía solidaria los asociados a estos y la comunidad en general.

### **B. 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.

### **C. Visión**

Ser una empresa de seguros de naturaleza cooperativa, rentable y auto sostenible, reconocida en el sector por su excelente talento humano y servicio al cliente, especializada en la previsión familiar y apoyando programas de contenido social.

### **D. Valores**

La compañía promueve entre sus Asociados, funcionarios, Intermediarios de seguros y proveedores, *La responsabilidad, el Compromiso, la Honestidad, el Respeto y la Actitud de servicio.*

## **E. Responsabilidad Social**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede definirse como la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva, así como también su valor agregado frente a los grupos de interés, como son sus asociados, directores, funcionarios, asegurados y beneficiarios, proveedores, el sector cooperativo y la sociedad en general.

Bajo la filosofía de los sectores Cooperativo y Solidario a los que pertenece Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, la Ayuda mutua, la Responsabilidad propia, la Democracia, la Igualdad, la Equidad, y la Solidaridad, son valores que motivan la RSE. Sumado a esto existen otros factores específicos que contribuyen al ejercicio de RSE por parte de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, como son la conciencia social, la coherencia entre el nombre, la imagen y los actos de la Compañía y, adicionalmente, el respeto por el marco normativo.

Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, ha ejercido durante varios años actividades de Responsabilidad Social Empresarial, cuyo balance presenta resultados significativos. Ha desarrollado una gestión seria, consistente, coherente y sostenible que muestra su compromiso verdadero con el país y fortalece cada vez más su imagen no solo dentro de los sectores cooperativo y de seguros, sino también en otros ámbitos en los que hoy se reconoce su sentido social; hecho que no sólo es importante por el impacto social mismo generado y por el factor diferenciador que comercialmente puede significar, sino que se ha constituido en ejemplo multiplicador para otras compañías que han iniciado también el desarrollo de actividades de responsabilidad social.

## **F. Antecedentes del Código de Buen Gobierno Corporativo**

Desde el año 2006, la Federación Colombiana de Aseguradores Colombianos (Fasecolda), inició la tarea de expedir una guía de estándares mínimos en materia de Gobierno Corporativo y Transparencia para las compañías afiliadas, siguiendo los lineamientos de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) y con el apoyo y asesoramiento de la CAF (Corporación Andina de Fomento). Aseguradora Solidaria de Colombia de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, participó activamente en el Comité que permitió la construcción y redacción del Código de Gobierno Corporativo de FASECOLDA, el cual fue adoptado por la compañía y es presentado a continuación.

## **G. Filosofía del Código de Buen Gobierno Corporativo**

El presente Código estará regido por el modelo **“Cumpla o Explique”**, según el cual *“las empresas que decidan acogerse a los mismos, o que, eventualmente, estuvieran obligadas a su adopción, deberán cumplir estrictamente con cada una de los artículos que en él se incluyen o bien justificar las razones particulares que les impidan observarlas o hacerlo parcialmente, lo que dependiendo del*

*tipo de empresa, deberán hacer mediante la publicación del correspondiente Informe Anual de Gobierno Corporativo o explicando el grado de cumplimiento de los artículos de gobierno corporativo en el Informe de Gestión de fin de ejercicio.”<sup>2</sup>*

De acuerdo a lo anterior, este modelo se aplicará de manera anual en el Informe de Gobierno Corporativo de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa y se explicarán en forma clara y detallada los motivos por los cuales no se haya dado cumplimiento a determinados artículos del presente código.

---

<sup>2</sup> ***Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF***, página 12.

## II. PRINCIPIOS

Los principios que se presentan a continuación tienen como propósito fijar criterios básicos para regular la dirección y control de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa y de este modo fortalecer la confianza y garantizar la protección de los grupos de interés relevantes.

- Integridad
- Capacidad, cuidado y diligencia
- Prudencia
- Divulgación oportuna y transparente de información a los clientes
- Manejo reservado de la Información sobre los clientes
- Manejo transparente y preventivo de los conflictos de interés
- Relación respetuosa y transparente con las autoridades de regulación, inspección, control y vigilancia.
- Manejo oportuno y equitativo de las quejas presentadas por cualquiera de los grupos de interés
- Administración diligente y control adecuado.
- Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.

**Artículo 1:** El presente código será guía para el funcionamiento y progreso de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa. Será de obligatoria observación, cumplimiento y vigilancia por parte de todos los asociados, directivos, funcionarios y cualquier otro grupo de interés relacionado con la entidad.

**Artículo 2:** Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, incluirá el cumplimiento cabal de las obligaciones a las que haya lugar en cumplimiento del presente Código como una obligación laboral en los contratos de trabajo y como una cláusula en los contratos de prestación de servicios de las personas que desempeñan labores en la compañía en cualquier nivel. De igual modo la compañía debe contar con lineamientos de ética y conducta que deben encontrarse plasmados en el Código de Ética que adoptará la Junta de Directores.

### III. DERECHOS, DEBERES Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ASOCIADOS

**Artículo 3:** Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, pondrá a disposición de sus Asociados en lenguaje claro y de manera sencilla una guía de sus derechos y deberes. La información dirigida a los asociados se pondrá a disposición en la página Web corporativa ([www.solidaria.com.co](http://www.solidaria.com.co)).

**Artículo 4:** Cualquiera de los asociados podrá denunciar ante la junta de directores la violación o potencial vulneración de uno o varios de sus derechos como asociado. La junta deberá tomar las medidas apropiadas para restablecer ese derecho. En caso de que el asociado no quede conforme con las medidas que se tomen la junta deberá nombrar un comité ad-hoc que se encargue de solucionar el problema. Dicho comité se conformará por el número impar de miembros que la junta considere adecuados siempre y cuando se asegure que los intereses del asociado, de la junta y la opinión de personas externas al conflicto estén siempre presentes. El mismo procedimiento se llevará a cabo en caso de que se presente un conflicto entre cualquier asociado y la junta de directores.

Adicionalmente todos los asociados podrán solicitar a la administración cualquier documento de la empresa al que quieran acceder, sin más limitaciones que las que la ley y la estrategia fijada por la junta de directores impongan. La junta de directores deberá determinar con suficiente especificidad qué tipo de solicitudes podrán ser objeto de revisión.

## IV. ORGANOS DE GOBIERNO

### A. La Asamblea General de Asociados

#### 1. Convocatoria

**Artículo 5:** La información relacionada con los puntos descritos en el anuncio de convocatoria a las Asambleas, se encontrará a disposición de los asociados desde la fecha del anuncio de convocatoria y con la debida anticipación.

**Artículo 6:** El orden del día divulgado en la convocatoria a la reunión de la asamblea será claro y adecuadamente desagregado, de manera que se tenga pleno conocimiento sobre los asuntos que van a ser sometidos a consideración. Sin perjuicio del derecho que le asiste a los asociados<sup>3</sup> para presentar sus propuestas en las reuniones de asamblea, el orden del día establecido para aquellas, debe contener de manera desagregada los diferentes asuntos por tratar de modo que no se confundan con otros, salvo aquellos puntos que deban discutirse conjuntamente por tener conexidad entre sí, hecho que deberá ser advertido.

#### 2. Celebración

**Artículo 7:** En adición a aquellos aspectos respecto de los cuales ésta exigencia opera por disposición legal, los siguientes asuntos o decisiones únicamente podrán ser analizados y evacuados por la asamblea general de asociados en aquellos casos en que hayan sido incluidos expresamente en la convocatoria a la reunión respectiva: i) cambio de objeto social; ii) cambio de domicilio social; iii) disolución anticipada y segregación; iv) cambio de Junta de Directores anticipado; v) cambio de revisor fiscal anticipado y vi) reducción de capital.

**Artículo 8:** Podrán asistir a las asambleas aquellos directivos de la compañía o invitados especiales según criterio de la Junta de Directores.

**Artículo 9:** Además de la participación de los asociados, directivos o invitados especiales, se podrá contar, cuando sea necesario, con la participación de conocedores en los temas sometidos a decisión, quienes ayuden a informar ampliamente la decisión de los votantes.

### B. La Junta de Directores

#### 1. Conformación y Funcionamiento

**Artículo 10:** La Junta de Directores, es el órgano de dirección permanente de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa. Debe existir un reglamento interno de la Junta de Directores donde consten los mecanismos que garanticen la participación de cada uno de sus miembros. Será

---

<sup>3</sup> Salvo que esté presente el 100% de los mismos

competencia de la misma junta de directores darse su propio reglamento y prever mecanismos alternativos para la solución de posibles conflictos entre sus miembros.

**Artículo 11:** Los miembros de la Junta de Directores de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa cumplirán con requisitos de carácter profesional y ético. La Junta de Directores contará con una adecuada combinación de profesionales y expertos que brinden valor agregado en la toma de decisiones.

La Junta de Directores establecerá procesos de autoevaluación de sus miembros.

## **2. Derechos y Deberes de los Miembros de la Junta de Directores**

**Artículo 12.** Los miembros de Junta de Directores recibirán información suficiente y oportuna para que puedan tener un conocimiento integral respecto de la compañía y del sector en que se desarrolla, así como información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo. La Junta de Directores podrá, adicionalmente, solicitar la información que considere necesaria para el correcto ejercicio de sus funciones.

En aquellos casos en que se cuente con miembros suplentes, ellos serán informados de todos los asuntos de la misma manera que los miembros principales.

**Artículo 13.** Los directores informarán a la Junta de Directores las relaciones, directas o indirectas, que mantengan entre ellos, con la sociedad o con cualquier otro grupo de interés de las que pudieran derivarse situaciones de conflicto o influir en la dirección de su opinión o voto.

**Artículo 14.** La Junta de Directores podrá solicitar la contratación de asesoría externa para adoptar determinadas decisiones y bajo las circunstancias especiales previamente estipuladas en el reglamento interno de funcionamiento. En todo caso, los asesores deberán guardar confidencialidad sobre los temas consultados y sobre la información presentada en el desarrollo del contrato.

## **3. Funciones de la Junta de Directores**

**Artículo 15.** Las principales funciones de la Junta de Directores son:

1. Asegurar la guía estratégica de la compañía y la generación de valor de corto, mediano y largo plazo para sus asociados
2. Velar por el adecuado manejo del riesgo y el desarrollo de prácticas eficientes de control interno
3. Monitorear y evaluar la gestión de la administración
4. Rendir cuentas ante la asamblea de asociados

Además la Junta de Directores es la encargada de prevenir y divulgar posibles conflictos de interés; y de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y la interiorización y cumplimiento del presente código de buen gobierno y de las políticas internas de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa.

#### 4. Comités

**Artículo 16.** La Junta de Directores adoptará reglamentos que establezcan formalmente los objetivos, delegación formal de funciones, normas de funcionamiento y requerimientos de información de los comités de junta que se establezcan dentro de la estructura general de Gobierno Corporativo de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa.

**Artículo 17.** Además de los miembros que sean parte de la Junta de Directores y los responsables de los temas en la alta gerencia, los comités de Junta contarán con el apoyo de miembros con competencias especializadas en los temas objeto de cada grupo de trabajo. Dichos miembros serán designados por la Junta de Directores.

**Artículo 18.** La Junta de Directores se apoyará en el funcionamiento de Comités de Junta que apoyen:

1. El Direccionamiento Estratégico y la generación de valor de largo plazo,
2. La administración preventiva del riesgo
3. La auditoría y prácticas de control interno
4. El desarrollo de recursos humanos, la cultura organizacional y el cumplimiento de estándares éticos y legales al interior de la compañía

**Artículo 19.** La Junta de Directores hará seguimiento conjuntamente en el comité de Riesgos y en el Comité de Auditoría al desarrollo, dinámica e implementación del presente código y expedirá el informe anual que se presentará sobre este tema a la Asamblea General de Asociados. La Secretaria General de la compañía o quien haga de sus veces, deberá informar a dichos comités sobre los avances e inobservancias en materia de Gobierno Corporativo.

**Artículo 20.** La Junta de Directores solicitará al Comité de Auditoría el diseño de una política de nombramientos, planes de sucesión y remuneración para directivos y funcionarios de la compañía que sea acompañada de un análisis previo y evaluación del desempeño de sus funciones. La verificación del cumplimiento de dicha política será supervisada por los organismos de control de la compañía.

#### 5. Conflictos de Interés

**Artículo 21.** Las transacciones generadoras de conflicto de interés, identificadas y expuestas por cualquier miembro de Junta, deben ser aprobadas por la Junta de Directores con una mayoría calificada de al menos dos terceras partes de sus miembros.<sup>4</sup>

#### 6. Código de Ética

**Artículo 22.** La Junta de Directores adoptará un Código de Ética que sea punto de referencia, entre otros temas, para el manejo de cualquier tipo de conflicto de interés y cuya aplicación sea de obligatorio cumplimiento para asociados, directores, administradores y funcionarios de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa.

---

<sup>4</sup> Esto es acorde con lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 222 de 1995.

## V. ADMINISTRACION EJECUTIVA

### A. La Alta Gerencia

**Artículo 23.** El presidente de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, debidamente elegido por la junta de directores, es el coordinador del funcionamiento de la entidad, responde ante la Junta de Directores por el cumplimiento de las estrategias definidas y deberá rendir un informe de gestión ante la susodicha junta con la periodicidad que determine la junta de directores.

### B. Los funcionarios

**Artículo 24.** Con el propósito de generar un sentimiento de unidad y estímulo de progreso entre todos sus funcionarios, la Alta Gerencia de la compañía implementará mecanismos para difundir entre ellos el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de ética y la Visión a largo plazo de la empresa así como las políticas y oportunidades de desarrollo dentro de la misma.

## VI. RELACION CON ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS

### A. Principios Generales

**Artículo 25.** En relación con los asegurados, beneficiarios y clientes en general la transparencia cobija desde la publicidad, mercadeo y tratativas precontractuales propiamente dichas, hasta llegar a la celebración de un contrato y a su ejecución. Lo anterior incluye el suministro de información concisa, veraz y fácilmente comprensible relativa al contrato de seguros, sus derechos, obligaciones y los efectos que se puedan derivar del cumplimiento de estas últimas.

**Artículo 26.** Los intermediarios de seguros y los demás responsables de los canales de distribución de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, juegan un rol vital en la implementación de la política de transparencia de cara a los clientes y su compromiso con este propósito es por lo tanto base fundamental en el desarrollo de dicha política.

**Artículo 27.** En sus relaciones con los usuarios, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, propenderá por el equitativo acceso a los servicios de la compañía y el trato respetuoso con sus clientes.

La compañía velará por su interés y el del cliente, sin que sea posible solicitar o recibir reconocimientos económicos o materiales de parte de la clientela, que pretendan buscar algún tipo de favorecimiento.

**Artículo 28.** En caso de controversias con los clientes, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, promoverá la utilización de mecanismos alternativos de solución de controversias.

**Artículo 29.** Con carácter previo a la celebración del contrato de seguros, se informará al cliente sobre sus derechos y sus obligaciones de manera tal que éste pueda conocer los efectos derivados del incumplimiento de cualquiera de las últimas, tales como la revocación de la póliza y la reducción o el rechazo de una eventual reclamación.

**Artículo 30.** En aquellos casos en que Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, llegase a suscribir seguros con ahorro deberá informarse periódicamente al cliente sobre los rendimientos obtenidos.

**Artículo 31.** Si Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, llegase a suscribir seguros de ahorro en los cuales se empleen mecanismos que permitan realizar una cotización para identificar una posible rentabilidad, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, informará de manera clara al cliente que dichas cotizaciones no generan compromisos contractuales. Adicionalmente, la compañía informará al cliente sobre la naturaleza de la rentabilidad causada por determinado seguro, en especial, si se trata de una rentabilidad garantizada por la compañía o de una rentabilidad variable.

**Artículo 32.** Además de lo dispuesto por las normas aplicables sobre la materia, la compañía pondrá a disposición del cliente la información<sup>5</sup> que describa de manera clara, sencilla, completa y comprensible el procedimiento en caso de reclamación y para solicitar la prestación de los demás servicios de la compañía, distintos a la reclamación. La información mencionada en este artículo será complementada con la información sobre los canales de comunicación y las condiciones en las que se pueden ejercer los derechos del cliente.

## **B. El defensor del cliente**

**Artículo 33.** El defensor del cliente actuará dentro de los principios de respeto por el cliente, transparencia plena en la información al mismo sobre sus derechos y deberes, y búsqueda de procedimientos equitativos para el trámite de reclamaciones. Interactuará con la alta gerencia de Aseguradora Solidariade Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, para promover respuestas y soluciones oportunas a los clientes, y rendirá informe trimestral a la Junta de Directores acompañado con las recomendaciones que a su juicio son convenientes para una adecuada solución a las quejas planteadas durante el trimestre y a los motivos que las originan.

---

<sup>5</sup> Esta información podrá incluirse en el clausulado de la póliza, un anexo, un manual, o por cualquier vía que la compañía considere idónea para ello.

## VII. RELACION CON INTERMEDIARIOS Y PROVEEDORES

### A. Transparencia en la Intermediación<sup>6</sup> y Comercialización de los Seguros

**Artículo 34.** Los intermediarios y administradores de los canales de distribución de los seguros son responsables del cumplimiento de las obligaciones de transparencia y comunicación eficaz con el cliente.

**Artículo 35.** Para la adopción de los artículos descritos en el título anterior, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, colocará a disposición de su fuerza de ventas el contenido de los artículos del presente Código. Lo anterior conlleva la obligación del intermediario de dar a conocer esta información al cliente.

**Artículo 36.** En aquellos casos en que se utilicen canales de distribución de seguros como el de banca-seguros u otros canales de distribución mediante redes bancarias o comerciales, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, tomará las medidas tendientes a que el comercializador cumpla con la obligación de informar al cliente los puntos descritos en el título anterior, explique el rol que cumple en su calidad de distribuidor y asegure la diligencia debida en la explicación de las condiciones del seguro ofrecido.

**Artículo 37.** En aquellos casos en que se utilice la red de oficinas de una entidad que ejerza actividad financiera para comercializar un seguro vinculado con la garantía exigida para la prestación de un servicio financiero, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, tomará las medidas tendientes a que el comercializador informe al cliente que no es su obligación tomar el seguro ofrecido para cumplir con la obligación de otorgar garantía.

### B. Transparencia en el contrato de Reaseguros

**Artículo 38.** Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, mantendrá un archivo con la información sobre la negociación del reaseguro.

**Artículo 39.** Dentro de las funciones del comité de auditoría o aquél que haga sus veces, se encontrará aquella de velar por que se lleven los registros relacionados con operaciones de reaseguro.

**Artículo 40.** La Presidencia de la compañía, o quien haga sus veces, informará a la Junta de Directores, por lo menos anualmente, sobre los contratos de reaseguro que tiene vigentes la entidad y sobre la estructura de las coberturas de la compañía. Asimismo, la Presidencia o quien haga sus veces, informará a la Junta de Directores sobre las situaciones particulares que se presenten durante la vigencia de los contratos de reaseguro del periodo.

---

<sup>6</sup> Intermediario es el agente dependiente o independiente, la agencia y el corredor de seguros.

## VIII. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

### A. Revelación de información

#### Principios generales

**Artículo 41.** La información deberá ser suministrada en forma oportuna, pertinente, clara y completa para que el miembro del grupo de interés destinatario pueda tomar decisiones con conocimiento equitativo y balanceado de los beneficios y riesgos asociados.

La información revelada deberá ser consistente de manera tal que garantice que ella es generada de acuerdo con una misma metodología a través del tiempo y en cumplimiento de la normatividad nacional y de las prácticas generalmente aceptadas. Si la metodología o el sustento normativo de los mecanismos de revelación de información cambian, ello debe ser advertido para garantizar que sea comparable a lo largo del tiempo.

No podrá incluirse dentro de la información puesta a disposición del público la que se encuentra sujeta a confidencialidad, secreto industrial o aquella que con su revelación pueda causar un perjuicio económico o comercial a la compañía.

**Artículo 42.** Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, utilizará los medios electrónicos del caso para dar a conocer y facilitar el envío de información, teniendo en cuenta el acceso que los usuarios y destinatarios tengan al mismo; además, estos medios serán adecuados para que el usuario o destinatario pueda ponerse en contacto con la compañía a través de ellos.

**Artículo 43.** Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, publicará los estados financieros que transmite a la Superintendencia Financiera de Colombia, en su página Web corporativa. Para el cumplimiento de este artículo la compañía informará a sus grupos de interés que dicha información se encuentra a disposición suya y del público en general en éstos medios y sobre la existencia de la posibilidad de que se solicite información complementaria a aquella publicada por el ente de supervisión en la página Web corporativa.

Lo anterior teniendo en cuenta que la mencionada revelación de información no perjudique los intereses comerciales y económicos de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, ni que esté sujeta a reserva legal, confidencialidad contractual o secreto industrial o profesional.

### B. Revisoría Fiscal

**Artículo 44.** Como se ha reconocido en los estándares y las prácticas internacionales, debe ponerse énfasis especial en garantizar la independencia del revisor fiscal.

**Artículo 45.** La sociedad no contratará con el revisor fiscal o con personas o entidades a él vinculadas, servicios distintos al de revisoría. Máximo cada seis (6) años se cambiará la firma de

Revisoría Fiscal y máximo cada tres. (3) años se solicitará el cambio del profesional que atienda la responsabilidad de Revisor Fiscal.

**Artículo 46.** En las reuniones de asamblea en que se vaya a discutir el cambio del revisor fiscal, se deberá presentar un número plural de propuestas.

### **C. Sistema de Control Interno**

**Artículo 47:** Aseguradora Solidaria de Colombia deberá contar con un Sistema de Control Interno (SCI) que se entenderá como el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la junta de Directores, la alta gerencia y demás funcionarios de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la compañía.

**Artículo 48:** La estructura organizacional que soporta el SCI de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa estará compuesta por: La Junta de Directores, el Comité de Auditoría, el Representante Legal, las Vicepresidencias, la Gerencia de Contabilidad, la Gerencia de Riesgos y Gobierno Corporativo, la Revisoría Fiscal, la Contraloría Interna, los dueños de los Procesos y todos los funcionarios a Nivel General.

**Artículo 49:** La Contraloría Interna de Aseguradora Solidaria de Colombia, es el órgano de control que deberá llevar a cabo la auditoría interna, la cual deberá fundamentarse en criterios de independencia y objetividad de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, ayudándola a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Para el desarrollo del proceso anterior, coordinará sus actividades con los demás órganos de control interno y con la Revisoría Fiscal

### **D. Transparencia en materia de Buen Gobierno**

**Artículo 50.** La compañía contará con una página Web corporativa en la cual se encuentre disponible la información relativa al buen gobierno de la misma y donde se publique su informe anual de gobierno corporativo. Del mismo modo, habilitará los medios necesarios en la página Web para obtener una amplia interactividad entre el usuario y la compañía.

**Artículo 51** Además de la publicación del informe anual de gobierno corporativo, la compañía publicará en la página Web corporativa sus estatutos, el Código de Buen Gobierno Corporativo, los reglamentos asociados a al funcionamiento de sus órganos de gobierno y el reglamento de ética.

**Artículo 52.** La información contenida en el informe anual de gobierno corporativo será actualizada con ocasión de la celebración de la asamblea general de Asociados, para informar, además sobre: i) El desempeño del o los comités de Junta de Directores y de cada uno de sus miembros, ii) la manera en que la Junta de Directores dio cumplimiento a sus deberes durante el período y iii) los conflictos de interés revelados y resueltos por Junta de Directores durante el período.

## IX. INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO.

**Artículo 53.** El presente Código deberá interpretarse de acuerdo al principio de buena fe. Las notas explicativas que aparecen en cada artículo deberán interpretarse en forma armónica y en función de la finalidad del Código considerado en su conjunto.

**Artículo 54.** La modificación del presente Código de Buen Gobierno Corporativo, así como sus enmiendas o cambios deberán ser aprobados por la Junta de Directores de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, y adoptados posteriormente por la Asamblea de Asociados sin que en ningún caso las mencionadas modificaciones puedan contradecir los principios del Código de Gobierno Corporativo y Transparencia de la industria aseguradora colombiana propuestos por FASECOLDA. Excepto cuando se trate del *Capítulo “I. Marco de Referencia Corporativo”* que se actualizará automáticamente cuando haya modificaciones oficiales de la Planeación Estratégica de la Entidad.

## X. OTROS COMPROMISOS

**Artículo 55.** Para el cumplimiento de los anteriores artículos, Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, mantendrá su participación en el comité de Gobierno Corporativo de FASECOLDA el cual se encargará de:

- Recopilar la información relacionada con los informes anuales de Buen Gobierno Corporativo y darle difusión.
- Actualizar la información relacionada con prácticas de buen gobierno.
- Hacerle seguimiento al cumplimiento de los artículos de este código.
- Fomentar la implementación de estos artículos.

## XI. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**Artículo 56.** El apoyo a programas de contenido social hace parte de la visión de la Compañía como elemento integral del presente y futuro de Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa.

**Artículo 57.** Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa, presentará anualmente su Balance Social Corporativo inmerso en el Informe de Gestión del Representante Legal a la Junta de Directores y a la Asamblea General de Asociados, en donde se reseñaran las actividades realizadas en sus diferentes líneas de acción, como son Educación Formal, Formación General y Apoyo Social.

### **Aprobado por:**

<b>Versión</b>	<b>Nombre</b>	<b>Detalle</b>	<b>Fecha</b>
V007	Junta de Directores	Acta 296	28/09/2011