




SBS SEGUROS COLOMBIA S.A

CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PARA PERSONAS NATURALES VINCULADAS QUE EJERCEN LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS Y QUE TENGAN VÍNCULO LABORAL CON LA COMPAÑÍA

Versión 2.0

Aviso de confidencialidad


El presente documento contiene información confidencial y es de uso exclusivo de **SBS SEGUROS COLOMBIA S.A.** Dicha información no puede ser divulgada, transferida, duplicada, compartida o usada para cualquier otro fin diferente al definido por la Dirección de Procesos y Proyectos, de la Gerencia de Innovación y Proyectos de **SBS**. Está prohibido cualquier uso o divulgación de parte o la totalidad de la información contenida en el presente documento, sin previo aviso u autorización por parte de **SBS**.

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 2 de 14


**CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PARA PERSONAS NATURALES
 VINCULADAS QUE EJERCE LA COLOCACIÓN DE SEGUROS A TRAVÉS DE
 PROVEEDOR DE VENTAS Y/O ALIADO ESTRATÉGICO DE LA COMPAÑÍA**

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
RESPONSABLE.....	4
PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD PROFESIONAL	5
1. Proceso para PNV que ejerzan la colocación de seguros a través de Vendors (Call Centers y Face to Face o Cara a Cara).....	5
2. Proceso para PNV que ejercen la colocación de seguros a través de Sponsors (como Bancos y Microfinancieras).....	6
CONDUCTAS A LAS QUE DEBEN SUJETARSE LAS PNV.....	6
1. Sanciones Económicas:.....	6
2. Antimonopolio y Competencia:.....	6
3. SARLAFT:.....	7
4. Anticorrupción:.....	7
5. Seguridad y Privacidad de Datos:.....	8
6. Conflictos de Interés:.....	8
7. Propiedad Intelectual:.....	8
8. Retención y Mantenimiento de registros:.....	8
9. Manejo de Información:.....	9
10. Uso de Información Privilegiada:.....	9
PROHIBICIONES A LAS QUE DEBEN SUJETARSE LAS PNV	10

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 3 de 14

RÉGIMEN LEGAL DE INHABILIDADES.....	12
DEBER DE INFORMACIÓN	12
Mecanismos para el cumplimiento del deber de información - Cláusulas de divulgación de los productos.....	12
Información al consumidor financiero	13
PROCEDIMIENTOS APLICABLES AL INCUMPLIMIENTO DEL PRESENTE ANEXO....	14
ANEXOS.....	14
HISTORIAL DE VERSIONES	14

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 4 de 14

INTRODUCCIÓN

El presente Anexo No. 3 al código de ética y conducta de SBS Seguros Colombia S.A. (en adelante la “Compañía”) ha sido adaptado de conformidad con las instrucciones otorgadas por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante “SFC”), mediante la circular externa 050 del 28 de diciembre de 2015, para ser aplicado a las Personas Naturales Vinculadas (en adelante “PNV”) que ejercen la colocación de seguros a través de un proveedor de ventas (en adelante “Vendor”), y/o un aliado estratégico de la Compañía (en adelante “Sponsor”).

OBJETIVO


Se busca propiciar un comportamiento correcto en la toma de decisiones, en el proceso de aprendizaje de las labores, y en el ejercicio de la colocación de seguros.

ALCANCE

Aplicable a las PNV que ejercen la colocación de seguros a través de un Vendor o un Sponsor.

RESPONSABLE

El área de Mercadeo Masivo de la Compañía está a cargo del proceso de certificación de las PNV a las que les aplica este Anexo, vale decir, aquellas que ejercen la colocación de seguros a través de un Vendor o un Sponsor. Adicionalmente, será responsable de brindar el acompañamiento necesario en el desarrollo de los cursos, promover las pruebas de los conocimientos de los materiales relativos a la colocación de seguros, asegurar que se otorgue la certificación al finalizar los cursos, y garantizar que se entreguen los resultados y actualizaciones para que estén a disposición de la SFC.

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 5 de 14

PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD PROFESIONAL

1. Proceso para PNV que ejerzan la colocación de seguros a través de Vendors (Call Centers y Face to Face o Cara a Cara)


Dada la estructura comercial y contractual que se tiene con los Vendors con los que la Compañía desarrolla campañas de oferta y colocación de seguros, esta les exigirá que cuenten con un procedimiento establecido para la vinculación o contratación de empleados.

Como parte de dicho procedimiento, el Vendor realizará convocatorias solicitando a los candidatos los documentos necesarios para el perfil, realiza entrevista a los candidatos, con previa autorización del candidato procede a efectuar un estudio de seguridad y confiabilidad, y verifica antecedentes en las listas de chequeo (como seguridad social, centrales de riesgo, entre otras); todo con el fin de encontrar favorable y adecuada la contratación de un determinado perfil.

Los candidatos que son aptos continúan con exámenes médicos y cumplen con el proceso de inducción y capacitación, paralelamente a la generación de la oferta

Entre los documentos requeridos para la contratación, se encuentra la certificación de idoneidad de las PNV que ejercen colocación de seguros, En aquellos casos en que los candidatos no cuenten con este documento, la Compañía procederá a facilitarle a la PNV, el medio por el cual puede realizar el curso de formación y la aprobación de exámenes de conocimiento con la finalidad de contar con la capacidad técnica y profesional que acrediten su idoneidad, conforme a lo establecido por la mencionada Circular Externa 050.

Como parte de las obligaciones contractuales del Vendor, se deben incluir las pautas de conducta que se establecen en el presente documento para que les sean aplicadas a cada una de las PNV que dicho Vendor contrate para la ejecución de las campañas de oferta y colocación de seguros de la Compañía. De igual manera, los Vendors deberán responsabilizarse de supervisar el cumplimiento de dichos parámetros de conducta, siendo esto un requerimiento fundamental para la vinculación y continuidad de una PNV en las campañas que el Vendor desarrolle para la Compañía. En todo caso, la Compañía se reservará el derecho de solicitar el retiro de una PNV que no acate estas pautas de conducta.

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 6 de 14

2. Proceso para PNV que ejercen la colocación de seguros a través de Sponsors (como Bancos y Microfinancieras).

Dada la estructura comercial y contractual que se tiene con los Sponsors con los que la Compañía desarrolla campañas de oferta y colocación de seguros, estos últimos serán responsables por definir los procedimientos y criterios aplicables a sus empleados. Por lo tanto, al presentarse alguno de sus empleados como una PNV que ejerce la colocación de seguros, la Compañía solicitará al Sponsor, la certificación que acredite la capacidad profesional de sus PNV o le facilitará a la PNV el medio por el cual puede realizar el curso de formación y la aprobación de exámenes de conocimiento con la finalidad de contar con la capacidad técnica y profesional que acrediten su idoneidad, conforme a lo establecido por la mencionada Circular Externa 050.

CONDUCTAS A LAS QUE DEBEN SUJETARSE LAS PNV

La Compañía espera que las PNV que ejercen colocación de seguros, realicen su actividad de conformidad con (i) todas las regulaciones vigentes aplicables; (ii) los contratos suscritos con su Sponsor o Vendor; y (iii) el presente Anexo.


Adicionalmente, la PNV debe realizar su actividad de colocación de seguros teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Sanciones Económicas:

- No realizar negocios en nombre de la Compañía con personas, entidades, organizaciones o países que se encuentran dentro del alcance de las leyes de las sanciones económicas estadounidenses, reglamentos u otras leyes aplicables en sanciones económicas.

2. Antimonopolio y Competencia:

- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables sobre antimonopolio y competencia desleal.
- Competir legalmente. Se prohíbe la participación en acuerdos anticompetitivos o actos de competencia desleal (Ej. Fijación de precios, restricciones de producción, repartición de mercado, exclusividad o territoriales etc.).
- Obtener datos confidenciales sobre los competidores de la Compañía únicamente de fuentes legales y apropiadas. Nunca discutir con los

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 7 de 14

competidores sobre precios, ofertas, ventas al cliente, contrataciones, asignación de mercados competitivos, u otra información confidencial.


- Se prohíbe la colocación de un seguro bajo un plan distinto al ofrecido, con engaño para el asegurado; la cesión de comisiones a favor del asegurado; el ofrecimiento de beneficios que la póliza no garantiza o la exageración de éstos, así como la sugestión tendiente a dañar negocios celebrados por sociedades corredoras, agencias o agentes colocadores de la misma u otras compañías; y el hacerse pasar por agente o representante de una compañía sin serlo.

3. SARLAFT:

- Cumplir con todas las leyes y normas relativas a la detección, prevención, y la presentación de informes del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- No facilitar la emisión de pólizas a personas naturales o jurídicas inexistentes, o que no estén enteradas de que poseen un seguro a su nombre.
- Contactar al Oficial de Cumplimiento de la Compañía tan pronto como surja alguna inquietud de que una actividad de un cliente puede ser considerada como inusual o sospechosa.

4. Anticorrupción:

- Cumplir con todas las leyes aplicables que prohíben la corrupción, la extorsión o los sobornos.
- Nunca pagar sobornos o proporcionar otros beneficios inadecuados a alguna persona para obtener o retener negocios o asegurar una ventaja comercial.
- Nunca prometer, ofertar o autorizar el pago de dinero o cualquier otra cosa de valor (incluidos regalos e invitaciones) a un funcionario público, incluidos los empleados de entidades propiedad del gobierno nacional o de gobiernos extranjeros, con el fin de obtener o retener un negocio u obtener una ventaja comercial.
- Mantener registros que reflejen con precisión la verdadera naturaleza de las transacciones.

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 8 de 14

5. Seguridad y Privacidad de Datos:

- Cumplir con todas las regulaciones sobre protección de datos personales y privacidad.
- Mantener procedimientos adecuados, salvaguardas y controles para asegurar y proteger la confidencialidad e integridad de toda la información personal recibida de, o procesada en nombre de, la Compañía.
- Obtener la autorización de los clientes para el tratamiento de sus datos personales a través de los formatos diseñados por la Compañía.

6. Conflictos de Interés:


- Evitar los conflictos de interés que podrían influenciar negativamente la objetividad al desempeñar las respectivas responsabilidades.
- Está prohibido aprovechar para beneficio personal una oportunidad en la que la Compañía podría tener un interés o en la cual se adquiere el conocimiento como consecuencia de ser empleado de la Compañía.
- Todas las transacciones con terceros deben llevarse a cabo teniendo en cuenta los intereses de la Compañía sin otorgar favores o preferencia.

7. Propiedad Intelectual:

- La Compañía espera que sus empleados protejan la propiedad intelectual y espera que consulten antes de usar o revelar la propiedad intelectual de la Compañía a terceros sin el expreso consentimiento por escrito de la Compañía.
- La Compañía seguirá siendo el dueño de dicha propiedad intelectual y no se cederán derechos o intereses a terceros.

8. Retención y Mantenimiento de registros:

- La Compañía espera que las PNV que creen o mantengan registros que contengan información con valor apreciable (Que son de utilidad para realizar las operaciones, necesarios para cumplir con requerimientos regulatorios, responsabilidades fiscales etc.) de la administración y de las operaciones de la Compañía, estén sujetos a los requisitos legales y reglamentarios de retención (“Archivos de la Compañía”) para conservar dichos registros de conformidad con todos los requisitos regulatorios aplicables en materia de retención documental.

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 9 de 14


- Conocer el tipo de información que manejan o custodian determinando su valor apreciable, para conocer qué guardar y por cuanto tiempo.
- La información comercial debe mantenerse por el periodo de retención establecido en las tablas de retención documental de la Compañía.
- Toda la información sujeta a un aviso de conservación (instrucción para preservar documentos e información relacionada con procedimientos o procesos legales o regulatorios) no debe ser destruida hasta que el aviso sea levantado por escrito.
- Cualquier divulgación, destrucción, supresión o alteración no autorizada de información comercial debe ser reportada inmediatamente al área de Compliance de la Compañía.

9. Manejo de Información:

- Proteger la información de la Compañía de cualquier acceso o revelación no autorizada.
- El acceso a la información debe limitarse al que sea necesario para cumplir las funciones de su rol.
- La información confidencial de la Compañía y del cliente solamente se debe compartir sobre la base de necesidad de conocerla y se deben considerar medidas adicionales de seguridad como el uso de contraseñas, permisos de acceso entre otros.
- Verificar el correo electrónico del destinatario antes de enviar información de la Compañía a otro empleado o a terceros.
- Utilizar la encriptación para enviar electrónicamente (por e-mail u otro tipo de transferencia por internet) información personal a terceros.
- Asegurar la calidad y veracidad de toda la información entregada a la Compañía para el respectivo análisis de riesgo y el otorgamiento de una oferta de seguros o para la emisión de una póliza. Dicha información incluye, entre otros, estadísticas de pérdidas o daños sufridos por el asegurado, valores asegurados, sistemas de seguridad y atenuación del riesgo, etc.

10. Uso de Información Privilegiada:

- Ninguna PNV puede involucrarse en una transacción de valores de la Compañía como la compra de acciones en la bolsa, títulos o bonos referentes a la Compañía o su casa matriz.
- Cuando se posee información confidencial de la Compañía u otra entidad y esta fue obtenida durante el desempeño de su trabajo con la Compañía, no

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 10 de 14


se puede transferir dicha información a terceros o recomendar a ninguna persona que adquieran o vendan sus valores.

- Las restricciones establecidas también aplican a los cónyuges o compañeros permanentes y los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil dentro de los cuales se encuentran los hijos, hijos adoptivos, nietos, padres, padres adoptivos, abuelos, suegros (as), nueros (as), cuñados (as), así como cualquier otra relación adoptiva y/o cualquier otra persona que dependa materialmente o le brinde apoyo económico.


PROHIBICIONES A LAS QUE DEBEN SUJETARSE LAS PNV

Las prohibiciones aplicables a las PNV son las que se relacionan a continuación:

1. Ejercer su actividad de intermediación sin contar con la previa autorización de la Compañía.
2. Otorgar amparos y/o asumir riesgos a nombre de la Compañía, excepto cuando tenga poder especial escrito para ello y por separado del contrato.
3. Otorgar amparos y/o asumir riesgos a nombre de la Compañía, desconociendo las políticas de suscripción o las políticas de control y prevención del lavado de activos y/o financiación del terrorismo de la Compañía.
4. Conceder plazos para el pago de primas y bajo ningún pretexto o circunstancia, retener dineros recaudados a nombre de la Compañía.
5. Extender o visar recibos, comprobantes o formularios de la Compañía sin la previa autorización escrita por parte de ésta.
6. Cotizar o cobrar a un cotizante de seguros, primas distintas a las señaladas por la Compañía.
7. Ceder comisiones a favor de los clientes o asegurados de las pólizas o efectuar la colocación de un seguro bajo un plan distinto al ofrecido con engaño para el asegurado.
8. Ofrecer beneficios que la póliza no garantiza o exagerar el amparo de éstos.
9. Efectuar cualquier sugestión tendiente a dañar negocios celebrados por sociedades corredoras, agencias o agentes colocadores de la misma u otras compañías, y en general efectuar cualquier acto de competencia desleal previsto tanto en los artículos 98 y 207 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, como en cualquier otra regulación vigente (incluyendo la Ley 256 de 1996 o cualquier normatividad que la modifique o complemente).
10. Ampliar, restringir o modificar en cualquier forma las condiciones de las pólizas, formularios o demás documentos de la Compañía.

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 11 de 14

11. Salvo que medie autorización previa, expresa y por escrito de la Compañía, realizar ofertas verbales o escritas en nombre de la Compañía, así como aceptar solicitudes de seguro y/o aceptación de riesgos.
12. Recaudar primas del tomador del seguro, salvo expresa autorización otorgada por la Compañía.
13. Realizar asesoría o colocaciones de productos de la Compañía sin haber obtenido su certificación de idoneidad, o sin su renovación.
14. Realizar actos contrarios al régimen vigente en materia de protección de la competencia (el cual incluye la Ley 155 de 1959, la Ley 1340 de 2009 y cualquier normatividad que las modifique o complemente).
15. Realizar aquellas prácticas prohibidas previstas por los artículos 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y 2.2 de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica.
16. Incurrir en alguna práctica abusiva conforme al artículo 6.2 de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica.
17. Realizar alguna práctica insegura conforme a los artículos 6 de la Parte I, Título IV, Capítulo IV, y 1.7 de la Parte II, Título IV, Capítulo II, ambos de la Circular Básica Jurídica.
18. No guardar confidencialidad de la información de la Compañía y/o de sus clientes.
19. Dar un uso distinto al previsto en la ley o en el contrato respecto de información privilegiada de la Compañía y/o de sus clientes frente a la cual tenga acceso.
20. Dar tratamiento a los datos personales frente a los cuales tenga acceso, tanto en su calidad de responsable como en su calidad de encargado, sin dar cumplimiento con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y cualquier normatividad que los modifique o complemente.
21. No dar estricto cumplimiento a la Política de Prevención de Lavado de Dinero y a la Política de Mantenimiento de Registros de la Compañía.
22. No dar estricto cumplimiento a sus obligaciones como comerciante previstas en el Código de Comercio.
23. Utilizar los nombres, logos, marcas, emblemas o cualquier otra forma de propiedad industrial o intelectual de la Compañía, sin su expresa autorización previa y por escrito.
24. Gestionar cotizaciones de negocios vigentes colocados por otros PNV a la Compañía o manejados directamente por esta, salvo que el tomador (cliente) lo autorice.
25. Las demás que señale la ley, la costumbre, el contrato (bien sea de intermediación, laboral o comercial) y/o la Compañía.

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 12 de 14

RÉGIMEN LEGAL DE INHABILIDADES

A continuación, se encuentra el régimen de inhabilidades que aplica a las PNV que ejercen la colocación de seguros a través de un Vendors o Sponsors, el cual es adaptado conforme al Numeral 6 del artículo 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero:

No son hábiles para actuar como PNV:


- a) Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes;
- b) Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;
- c) 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;
- d) Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año; y
- e) Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

DEBER DE INFORMACIÓN

Mecanismos para el cumplimiento del deber de información - Cláusulas de divulgación de los productos

Las cláusulas de divulgación de información (referente a la información concerniente a un producto de aseguramiento que resalte las características particulares y/o significativas de dicho producto) de los productos incluidas en las certificaciones, slips y brochures se deben presentar al cliente de manera clara, justa y no conducente a error, y deben proporcionar información sobre nuestros productos de aseguramiento. Esto con el propósito de confirmar que el trato al cliente es justo y para que este posea suficiente información para efectuar una decisión informada relacionada con la compra de un producto de aseguramiento (tarifas, tasas, condiciones, términos contractuales, procedimiento para la apertura y finalización de los productos, etc.).

Al momento de divulgar la información de un producto que resalte las características particulares y/o significativas de dicho producto, las PNV deben

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 13 de 14

cerciorarse de que el cliente entienda el producto de aseguramiento para que así tome una decisión informada sobre la compra. Se debe informar al cliente sobre la naturaleza y el nivel del servicio que recibirán, incluyendo si se le proveerá o no asesoramiento y/o recomendaciones.

De acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica y los Artículos 7 y 9 de la Ley 1328 de 2009, se debe suministrar al consumidor financiero información transparente, clara, veraz y oportuna sobre las características de los productos de seguro:


- 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 art. 9 de la Ley 1328 de 2009.
- La forma de vinculación contractual del intermediario con la entidad 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 entidad 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 información que se suministre previamente a la celebración del contrato debe permitir la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas por el mercado e indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer cualquier modificación que se pueda presentar respecto de tarifas o costos.

Información al consumidor financiero

En el proceso de venta o asesoramiento se debe informar al consumidor financiero que tiene acceso a consultar los modelos de las pólizas por ella comercializadas. En la página web corporativa se podrá encontrar la siguiente información:

- Las coberturas básicas con sus exclusiones y el valor de los deducibles.

	MACROPROCESO CUMPLIMIENTO	CÓDIGO: CUM-APC-PO-08-A3
	PROCESO ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS Y CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 2.0
	CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA – ANEXO 3	FECHA: 25/10/2017
		PÁGINA: 14 de 14

- Los trámites que se deben adelantar ante la aseguradora para obtener el pago del seguro.
- Los plazos y forma en que el asegurado debe acreditar la ocurrencia del siniestro.
- Canales de atención telefónica o presencial para el manejo de:
 - ✓ Peticiones, quejas y reclamos.
 - ✓ Resolución de inquietudes relacionadas con trámites a seguir en caso de siniestros.
 - ✓ Horarios de atención.
 - ✓ Números de asistencia.
 - ✓ Asesoramiento frente a los productos y servicios.

PROCEDIMIENTOS APLICABLES AL INCUMPLIMIENTO DEL PRESENTE ANEXO

El incumplimiento del presente Anexo será considerado una falta grave para todos los efectos legales e incluso podrá dar lugar a la terminación de la relación comercial de la Compañía con el Vendor o Sponsor, siempre y cuando esto sea contractualmente procedente.

ANEXOS

- Certificación – Anexo 3 – Código de ética y conducta
- Tablas de retención documental

HISTORIAL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
1.0	2017/06/14	Anexo 3 al código de ética y conducta	Wilson Sanchez	Raul Monroy Juan Jose Diaz Granados	Raul Monroy Junta Directiva
2.0	2017/10/25	Ajuste de marca	Juan Caballero	Raul Monroy	Raul Monroy Junta Directiva