

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA ALIADOS ESTRATÉGICOS



LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

Enero de 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ÁMBITO DEL CÓDIGO Y PERSONAS SUJETAS	3
2. OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR CON EL CÓDIGO.....	4
3. FUNDAMENTOS DEL COMPROMISO ÉTICO, PRINCIPIOS Y VALORES.....	4
4. CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD.....	6
5. CONFLICTO DE INTERESES	6
6. CONDUCTA ÉTICA	7
6.1 Obligaciones.....	7
6.2 Prohibiciones.....	9
7. IDONEIDAD.....	11
7.1 Capacidad Técnica.....	12
7.2 Capacidad Profesional.....	14
8. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.....	14
9. SANCIONES	15
10. DEBER DE INFORMACIÓN.....	16
10.1 MECANISMOS PARA GARANTIZAR EL DEBER DE INFORMACIÓN.....	17
11. RESPONSABILIDADES.....	17
12. CANAL DE COMUNICACIÓN.....	20
13. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO LA/FT.....	22
14. POLÍTICA ANTIFRAUDE	23

INTRODUCCIÓN

La Previsora S.A., consciente y comprometida con los principios éticos que regulan la actividad de Intermediación de Seguros, a través del presente Código de Ética y Conducta, asegura que los Agentes, Agencias de Seguros y las Personas Naturales Vinculadas, cumplan y respeten dichos postulados.

Este código contiene los parámetros de conducta, lealtad y entendimiento, con énfasis en principios y valores; activos valiosos en las relaciones de personas y compañías aseguradoras; la compañía tomará todas las acciones legales ante las autoridades competentes, así como las acciones y decisiones que internamente correspondan frente al incumplimiento de las obligaciones y deberes legales y/o contractuales en que incurra en el desarrollo de su actividad

La construcción del presente código, busca generar una buena conducta en los Intermediarios de Seguros como principal canal de distribución en la colocación de productos o pólizas en el mercado, siendo ellos parte preponderante en la buena imagen de la compañía ante los clientes, es por ello, que sus actuaciones en el desarrollo de su actividad deben estar enmarcadas dentro de una gestión ética y transparente con un alto nivel de responsabilidad social, generando en todo momento la seguridad y confianza que pueda garantizar el respeto y protección a los derechos del consumidor financiero.

El proceso de adopción y divulgación del presente código está acompañado por la Vicepresidencia Comercial de una adecuada y profunda socialización con los miembros de la Junta Directiva, directivos y empleados de La Previsora S.A., los cuales aportarán al buen entendimiento hacia los aliados estratégicos.

1. ÁMBITO DEL CÓDIGO Y PERSONAS SUJETAS

El presente Código de Ética y Conducta agrupa los principios y valores que subyacen en La Previsora S.A. Compañía de Seguros (en adelante se denominará “Previsora”) incluyendo las políticas, normas de conducta y la actuación que deben observar y que son aplicables de obligatorio cumplimiento por igual a todos los Agentes, Agencias de Seguros y sus Personas Naturales Vinculadas (en adelante se denominarán Aliados Estratégicos) inscritas en el Registro de Intermediarios de Seguros de Previsora.

2. OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR CON EL CÓDIGO

Los Aliados Estratégicos que se encuentren inscritos en el Registro de Intermediarios de Seguros de Previsora, están en la obligación de conocer y dar cumplimiento a cabalidad del presente código.

Las mencionadas personas están obligadas a participar en todas las actividades de capacitación y divulgación a que haya lugar para el conocimiento y cumplimiento del presente código.

3. FUNDAMENTOS DEL COMPROMISO ÉTICO, PRINCIPIOS Y VALORES

Es importante que el Aliado Estratégico tenga conocimiento y esté comprometido con los fundamentos corporativos, éticos y de conducta que establece Previsora para el adecuado funcionamiento y cumplimiento de sus procesos con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, en especial los siguientes:

a) Misión

Apoyar la administración de riesgos a través del aseguramiento de las entidades estatales y del mercado privado medio, con personal altamente calificado, aliados estratégicos y una red de oficinas con cobertura nacional.

b) Visión

Previsora en 2021 consolidará su liderazgo en el aseguramiento del sector estatal y se posicionará en el mercado privado medio, mediante procesos eficientes, transformación digital y cultura de servicio al cliente.

c) Política Integral

La Previsora S.A. se compromete a cumplir con todos sus procesos, trabajando con calidad y efectividad para satisfacer las necesidades de los clientes, con personas competentes, basados en un esquema de mejoramiento continuo, incluida una gestión ambiental responsable, dentro del marco de la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de otra índole.

d) Principios

Previsora ha definido los siguientes principios éticos:

1. Trabajamos con calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
2. Somos una compañía que contribuye al logro de los propósitos del Estado colombiano.
3. Exaltamos la primacía del interés general sobre el particular.
4. Administramos con responsabilidad social los recursos de la entidad.
5. Actuamos con ética según los valores establecidos por la Compañía.
6. Exaltamos el respeto por el talento Humano de los colaboradores de la Compañía.

e) Valores

Previsora ha adoptado los siguientes valores:

1. Integridad: Frente a nuestros clientes, actuamos dentro de los rigurosos principios éticos y legales.
2. Respeto: Enaltecemos la condición humana de nuestros clientes con dignidad y calidez.
3. Trabajo en equipo: Somos una Compañía que valora la combinación de esfuerzos y los aportes a los objetivos comunes.
4. Transparencia: Exponemos ante nuestros clientes toda actuación y conducta con absoluta claridad.
5. Responsabilidad: Reconocemos el sentido y el alcance de nuestras actuaciones frente al cliente, la sociedad y la organización.
6. Compromiso: Asumimos como propios los objetivos estratégicos de la Organización.
7. Excelencia: Superamos las expectativas de nuestros clientes como esencia de nuestra propuesta de valor.
8. Actitud de servicio: Ofrecemos y cumplimos lo ofrecido con oportunidad y calidad.

4. CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD

Los Aliados Estratégicos están en la obligación de dar cumplimiento a cabalidad a lo estipulado en el presente código, así como a lo contemplado en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero – EOSF, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que regulan todo lo relacionado con la actividad de intermediación de seguros, obligaciones, prohibiciones, sanciones, entre otros; Manual de Políticas y Normas para Selección, Vinculación y Seguimiento de Aliados Estratégicos de Previsora, Contrato de Intermediación, y otras normas que sean aplicables.

5. CONFLICTO DE INTERESES

Los conflictos de intereses surgen cuando una actividad o interés personal interfiere con nuestra responsabilidad o lealtad hacia la Compañía. Los Aliados Estratégicos se comprometen a aplicar los mecanismos necesarios con fin de garantizar la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés.

Para evitar los conflictos de interés los Aliados Estratégicos deberán tener en cuenta lo siguiente:

- a) Actuar apegados a los principios y postulados descritos en este Código.
- b) Evitar todas las situaciones en las que pueda considerarse que sus intereses personales entran en conflicto con los intereses de Previsora.
- c) En cualquier caso, deberán declararse impedidos para ejercer la actividad de intermediación de seguros cuando tengan relación con algún miembro de la Junta Directiva, Directivos y funcionarios de Previsora, dentro del tercer grado (3°) de consanguinidad, segundo (2°) de afinidad o primero (1°) civil, o su socio o socios de hecho o de derecho (Ley 734 de 2002).

PARÁGRAFO: En aquellos casos en que un Aliado Estratégico sea familiar de algún funcionario de Previsora, este deberá reportar por escrito el grado de consanguinidad y/o afinidad que tengan en el momento de la vinculación o posterior a este, al Representante Legal de la Sucursal mediante la cual se encuentra vinculado, para que éste a su vez lo comuniqué al Comité de Ética de Previsora, para que sea este órgano quien analice la situación y determine las acciones a seguir.

- d) No podrán ser Aliados Estratégicos los miembros de Junta Directiva mientras se encuentran en ejercicio de su cargo y hasta por un año más contado a partir de su desvinculación de Previsora, de igual forma no lo podrán ser los servidores del nivel directivo de Previsora por un periodo de un (1) año contado desde el momento de terminación de la relación laboral con la Compañía.
- e) No podrán vincularse como Aliados Estratégicos de PREVISORA, exfuncionarios (personas naturales y/o representantes legales), respecto de los cuales:
- Hayan sido desvinculados de PREVISORA con justa causa o en virtud de un proceso disciplinario fallado en su contra.
 - Se encuentren en mora en el pago de obligaciones contraídas a favor de PREVISORA.
 - Se evidencie retención de primas en otras aseguradoras.
 - Se encuentre vinculado como demandante en procesos judiciales o extrajudiciales en contra de PREVISORA”.
 - Los Directivos que se hayan desvinculado de la compañía en un tiempo inferior a 2 años
- f) Los Aliados Estratégicos no podrán tener ninguna otra relación contractual diferente a la de intermediación de seguros con Previsora.
- g) Los Aliados Estratégicos deberá comunicar por escrito las relaciones que puedan dar lugar a inhabilidades, con el fin de que sean tenidas en cuenta en la celebración de su contrato de intermediación con Previsora.

6. CONDUCTA ÉTICA

6.1 Obligaciones

Los Aliados Estratégicos tienen la obligación de actuar en concordancia con los principios y valores éticos aquí establecidos, y así mismo deberán:

- a) Desarrollar su objeto social y actividad comercial ofreciendo a los clientes las mayores destrezas, habilidades y conocimientos satisfaciendo las necesidades de los mismos, en forma oportuna, confiable, efectiva, amable, ágil y sencilla.
- b) Asesorar al cliente respecto a la celebración y desarrollo del contrato de seguros, el pago oportuno de la prima, aviso de siniestros, y en general, en

todo lo concerniente a la correcta ejecución del contrato de seguro, durante sus etapas, esto es en la solicitud respectiva en la expedición de las pólizas en el pago oportuno de la primas, en los avisos por siniestro y en general en cuanto a la ejecución del contrato se refiere, manteniéndolo en todo momento debidamente informado.

- c) Promover la celebración de los contratos de seguro, cumpliendo las políticas de suscripción de riesgos, ciñéndose en un todo a las condiciones de las respectivas pólizas y a las modificaciones aclaraciones o adiciones expresamente autorizadas por escrito por Previsora, garantizando la más estricta veracidad de la información suministrada a los clientes,
- d) Ejecutar sus actividades con la más estricta moralidad, idoneidad y ética profesional y comercial, evitando cualquier conducta que pueda suponer engaño o falta de información, ya sea en la publicidad, comercialización y venta.
- e) Informar oportunamente a Previsora, todas las circunstancias conocidas que puedan influir en el análisis y/o aceptación de los riesgos de los clientes; así como condiciones morales y/ económicas de estos o cualquier otra circunstancia que pueda ser determinante.
- f) Conocer y analizar los riesgos del cliente para asesorarlo y ofrecerle los amparos que correspondan y se adapten a sus necesidades e intereses.
- g) Informar a Previsora cuando se presenten eventos que afecten la seguridad de la información entregada por los clientes o por la misma Compañía.
- h) Gestionar oportunamente las solicitudes, quejas, reclamaciones y demás requerimientos de los clientes.
- i) Desarrollar su actividad de intermediación de seguros manteniendo una competencia leal con sus colegas y entidades del mercado.
- j) Garantizar la calidad de su profesión y la de sus empleados, manteniendo actualizados sus conocimientos en el tema de seguros y normatividad relacionada.
- k) Promover en el ejercicio de su actividad los valores humanos y el cumplimiento de las normas, leyes, circulares, códigos y demás normatividad relacionada con las actividades de intermediación de seguros y comercial.
- l) Informar a los clientes sobre los derechos y deberes que tienen como consumidores financieros.
- m) Mantener la reserva y la confidencialidad de la información de los clientes, así como la información que a la Previsora le interese mantener en secreto, o cuya divulgación pueda perjudicarla. .

- n) Reportar las operaciones inusuales que puedan afectar los intereses de Previsora o que se alejen de las buenas prácticas promovidas por esta.
- o) Velar por el adecuado cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, Circular Básica Jurídica 029 de 2010 y Circular Externa 050 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y demás normas que a futuro las adicionen o modifiquen.
- p) Los Aliados Estratégicos están en la obligación de informar o poner en conocimiento de la Compañía todas aquellas cláusulas que consideren abusivas teniendo en cuenta lo establecido en el capítulo V arts. 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009, art. 11.2.4.2 del decreto 2555 de 2010, capítulo I título II parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 y Circular Externa 018 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- q) Cumplir con las obligaciones del contrato de intermediación de seguros suscrito con Previsora y garantizar la adecuada actividad en la intermediación de seguros.
- r) Los Aliados Estratégicos deberán realizar los cursos de actualización para acreditar su capacidad técnica cada cuatro (4) años.

6.2 Prohibiciones

El numeral 3 del artículo 207 del EOSF, define lo siguiente frente a prohibiciones:

- i. La colocación de un seguro bajo un plan distinto al ofrecido, con engaño para el asegurado.
- ii. La cesión de comisiones a favor del asegurado.
- iii. El ofrecimiento de beneficios que la póliza no garantiza o la exageración de éstos, así como la sugestión tendiente a dañar negocios celebrados por otras sociedades corredoras, agencias o agentes colocadores de la misma u otras compañías.
- iv. El hacerse pasar por agente o representante de una compañía sin serlo y
- v. En general todo acto de competencia desleal.

Adicional a lo anterior, les está prohibido realizar los siguientes actos y/o conductas:

- a) Otorgar amparos o comprometerse a asumir riesgos a nombre propio.

- b) Conceder plazos para el pago de primas diferentes a los previamente fijados y autorizados por Previsora.
- c) Retener dineros que por concepto de primas hayan sido recaudados; así como cualquiera otras sumas de dinero o bienes de ningún género o especie alguna que tenga en su poder y que sean de propiedad de Previsora
- d) Utilizar o permitir que sean utilizados formularios y/o papelería timbrada de Previsora para asuntos particulares o negocios distintos y/o extender o usar recibos, comprobantes sin facultad expresa concedida por escrito.
- e) Cotizar, presentar ofertas verbales o escritas sin la previa autorización de Previsora y/o cobrar primas diferentes a las que corresponden a cada tipo de seguro, según la cotización efectuada por Previsora.
- f) Deducir del valor de la prima pagada por el tomador el monto de las comisiones, salvo pacto escrito en contrario.
- g) Contraer deudas o compromisos a nombre de Previsora o realizar cualquier acto o negocio en representación de esta que no esté expresamente pactado en el contrato de intermediación de seguros y/o previamente autorizado por escrito por aquella.
- h) Ampliar, restringir o modificar en cualquier forma las condiciones de las pólizas, formularios y/o cualquier documento de Previsora.
- i) Inducir a los tomadores de pólizas a cancelarlas sea cual sea el fin perseguido.
- j) Realizar labores de intermediación en contratos de seguro vigentes celebrados por Previsora directamente o a través de otro de sus agentes o agencias.
- k) Ofrecer, contratar u ordenar r propagandas a nombre de Previsora; así como comprometer o efectuar gastos a nombre de ésta que no estén autorizados previa y expresamente por Previsora.
- l) Retener en su poder solicitudes o documentos complementarios relacionados con las pólizas de seguro
- m) Ofrecer o garantizar rebajas o bonificaciones sobre las tasas o primas de los diversos ramos o planes de seguro sin obtener autorización previa de Previsora.
- n) Prestar o facilitar la clave y/o código asignado por Previsora para que terceras personas, bien sea reconocidas o no como intermediarios por Previsora, la utilicen para ejercer funciones de intermediarios de seguros.
- o) Utilizar el logotipo de Previsora en su papelería; a no ser que exista previa autorización escrita de esta última

- p) Recibir cheques o títulos valores girados a nombre suyo para el pago de las primas de los contratos de seguro celebrados, ya que estos deben ser girados siempre a nombre de Previsora.
- q) Diligenciar y/o presentar documentación no autorizada por el consumidor financiero.
- r) Realizar negocios y/o cualquier tipo de operación con personas naturales y/o jurídicas que hayan tenido o tengan indicios de participar en actos ilícitos.
- s) Suministrar información confidencial de clientes y de Previsora a terceros, con el fin de obtener beneficio propio, desacreditar a sus colegas y/o favorecer a la competencia.
- t) Recibir regalos, beneficios económicos o cualquier tipo de atenciones, que al hacerlo puedan influenciar sobre su actuación como intermediario de seguros para beneficio propio y/o de terceros.
- u) Cualquier actividad que pueda ser considerada como tráfico de influencias para privilegiar trámites.
- v) Realizar denuncias falsas o malintencionadas.
- w) Incumplir cualquier norma legal o reglamentaria sobre seguros; así como cualquiera de las obligaciones del contrato de intermediación de seguros suscrito con Previsora.
- x) Ejercer la actividad de intermediario de seguros sin contar con los requerimientos exigidos por las leyes y/o estando incurso en cualquier inhabilidad o incompatibilidad.
- y) Ser socio, proveedor de una persona natural o jurídica que tenga cualquier tipo de relación contractual o comercial diferente a la de intermediación de seguros con Previsora.
- z) Cualquier acto deshonesto, desleal, doloso o culposo que atente contra los intereses de Previsora, los clientes u otros Intermediarios de Seguros.

7. IDONEIDAD

Previsora debe velar por el cumplimiento de los requisitos de idoneidad impartidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la circular 050 de 2015 para la vinculación de sus Aliados Estratégicos.

La idoneidad en seguros representa la acreditación de la capacidad técnica y profesional que poseen los agentes y las personas naturales vinculadas a las agencias en el desarrollo del proceso de colocación de seguros.

Con base en la circular 050 de la SFC en las agencias de seguros deben certificar idoneidad el representante legal, el suplente si tiene y los colaboradores vinculados a la agencia que intervengan en el proceso de colocación de seguros.

7.1 Capacidad Técnica

La acreditación de la capacidad técnica hace referencia a los conocimientos mínimos necesarios para la intermediación en los ramos autorizados. Dichos conocimientos se deben actualizar de manera periódica en los términos dispuestos por la Circular Externa 050 de 2015, términos del literal b) del numeral 6 del artículo 41 del E.O.S.F. y el literal b) del numeral 2 del artículo 77 del E.O.S.F.

7.1.1 Curso de formación

El curso de formación debe incluir como mínimo los siguientes temas:

- ✓ Aspectos básicos del contrato de seguros
- ✓ Régimen aplicable a los ramos de seguros
- ✓ Aspectos básicos de administración de riesgos
- ✓ Aspectos de SARLAFT, relacionados con la intermediación de seguros
- ✓ Aspectos relevantes de protección al consumidor financiero y al cliente.

Los organismos autorizados por la Superintendencia Financiera para acreditar la capacidad técnica son:

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

Los Aliados Estratégicos que pretendan acreditar su capacidad técnica con el curso de formación deberán remitir el certificado de aprobación del curso y realizar los cursos de actualización cada cuatro (4) años.

7.1.2 Homologación

En línea con lo establecido en el artículo 2.30.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010, podrán homologar la capacidad técnica aquellas personas que durante al menos dos (2) años hayan desempeñado alguna de las siguientes funciones:

- ✓ Funciones de dirección o administración en entidades del sector asegurador.
- ✓ Prestación de asesorías en el sector asegurador.
- ✓ Funciones relacionadas con la intermediación de seguros.
- ✓ Funciones relacionadas con el objeto social de las entidades aseguradoras.

Para realizar el proceso de homologación dichas personas deben remitir los certificados laborales especificando el cargo que desempeñaba, las funciones a su cargo y el periodo de vinculación con la entidad.

7.1.3 Programa virtual de formación para los intermediarios de seguros

Los intermediarios que no acrediten la capacidad técnica ya sea mediante la realización de un curso de formación o la homologación de la experiencia, serán inscritos en el Programa virtual de formación para los Intermediarios de Seguros de La Previsora de Seguros S.A.

7.1.4 Vigencia de la acreditación técnica

Conforme a lo establecido por la SFC en la Circular 050 de 2015, La Previsora de Seguros S.A debe garantizar que las personas naturales vinculadas, actualicen sus conocimientos mediante la realización de un curso de actualización y exámenes de conocimiento, como mínimo cada cuatro (4) años, contados a partir de la fecha en que la persona natural vinculada acreditó por última vez su capacidad técnica.

7.2 Capacidad Profesional

Como requisito de idoneidad Previsora velará porque los Aliados Estratégicos ejerzan la intermediación de seguros de acuerdo con las sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.2.1.4 de Circular Externa 050 de 2015.

7.2.1 Programa de capacitación productos Previsora

Los Aliados Estratégicos deben estar capacitados en los productos que la compañía le ha autorizado distribuir. Para tal efecto la Subgerencia de Aliados Estratégicos hará la inscripción a este curso virtual a las siguientes personas:

- Agente Independiente.
- Agencias: Representante Legal, Suplente si la Agencia cuenta con este y toda persona natural vinculada a la Agencia que intervenga en la colocación de seguros de Previsora.

8. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El Régimen de inhabilidades e incompatibilidades a los que se encuentra sujeto el ejercicio de la actividad de intermediación, está previsto en el artículo 41 y 77 del EOSF según el tipo de intermediario, así:

A. Agentes:

No son hábiles para actuar como agentes colocadores:

- i. Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes;
- ii. Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;
- iii. 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 el veinte por ciento (20%) del total de los que obtengan anualmente para las compañías aseguradoras que representen;

- iv. Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año, y
- v. Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

B. Agencias:

No podrán dirigir las agencias colocadoras aquellas personas que se encuentren en los casos siguientes:

- i. Cuando la agencia sea dirigida por una sociedad de comercio, si las primas correspondientes a los seguros propios de ésta o de su clientela comercial exceden el veinte por ciento (20%) del total de los que obtenga directamente en el año para las compañías aseguradoras que represente;
- ii. Cuando la sociedad de comercio que dirija la agencia, tenga algún socio o administrador que esté inhabilitado para actuar como agente colocador de seguros;
- iii. Cuando la persona natural que haya de dirigir la agencia se encuentre en alguno de los casos previstos por el numeral 6 del artículo 41 del EOSF, y
- iv. Cuando el director de la agencia o alguno de los socios o administradores de la sociedad, según sea el caso, estén inscritos como agentes colocadores de los ramos de seguros que la agencia pueda válidamente ofrecer al público.

9. SANCIONES

El incumplimiento de lo establecido en el presente código de ética, así como de la normatividad relacionada con la intermediación de seguros constituye una falta, la cual puede acarrear sanciones de acuerdo con las políticas y normas definidas por el Comité de Ética de Previsora, las establecidas en el EOSF, Código Penal, y demás normas aplicables.

Algunas de las sanciones contempladas son:

- a) Amonestación escrita.
- b) Suspensión y/o cancelación de la clave de la agencia o del agente responsable.
- c) La terminación unilateral del contrato de intermediación de seguros.

- d) Afrontar las correspondientes denuncias penales que se generen por actos considerados como ilegales y sobre los cuales tenga conocimiento Previsora.

10. DEBER DE INFORMACIÓN

Previsora cuenta con diferentes canales de comunicación ágiles y oportunos como: Líneas de atención telefónica (Contact Center), página web, sucursales, app móvil, chat, correo electrónico, redes sociales, entre otros; con el fin de suministrar información para orientar y facilitar al cliente sobre los servicios que le han sido vendidos o prestados por la Compañía.

En cuanto al deber que tienen los Aliados Estratégicos con la información que se le brinda a los consumidores financieros, estos tienen la responsabilidad de velar porque tal información sea concordante con la contenida en el contrato de seguro, clausulados, coberturas, exclusiones, costos, y demás información relacionada con la actividad. Adicionalmente, se debe garantizar que se dará cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de acuerdo a la normatividad vigente (Ley 1480 de 2011, Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 015 de 2010 y la Circular Básica Jurídica 029 de 2014) o aquella que en el futuro la adicione o modifique, principalmente a lo relacionado con información y atención de PQR'S.

En lo referente al trámite de quejas frente a cláusulas y prácticas abusivas, la compañía generará educación financiera y capacitaciones necesarias para que el consumidor financiero conozca cada uno de sus derechos en relación a las mismas.

Adicionalmente, Previsora aplica en su regulación la Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014 los cuales constituyen el marco general de protección de los datos personales en Colombia, en esta normatividad se establecen los parámetros a tener en cuenta para el buen tratamiento de información de los titulares de la información, para lo cual los Aliados Estratégicos como responsables de la información de clientes de La Previsora deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. Es su obligación conservar la información personal bajo estrictos niveles de confidencialidad y seguridad, se debe conservar la información bajo las

condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- b. Todos los titulares tienen derecho constitucional de conocer, actualizar, rectificar, autorizar, solicitar prueba de la autorización, ser informado del tratamiento que se realiza a su información personal, revocar la autorización o solicitar la supresión de su dato (Excepto que exista un deber legal o contractual de permanecer en una base de datos) y acceder gratuitamente a la información se haya recogido sobre ellos.
- c. Verifique que la política de protección de datos personales de su empresa sea aplicable al tratamiento de todos los archivos y bases de datos a los cuales realice tratamiento.
- d. Para recaudar información de las personas debe contar con su consentimiento e informarles entre otras cosas, para qué y cómo va a utilizar sus datos, siempre debe recaudar Datos Personales para finalidades y usos específicos

10.1 MECANISMOS PARA GARANTIZAR EL DEBER DE INFORMACIÓN

Previsora ha establecido los siguientes mecanismos con el fin de garantizar el deber de la información que tienen los Aliados Estratégicos con los consumidores financieros:

a) Capacitación:

- ✓ Plan de capacitación virtual dirigido a los aliados estratégicos encaminado al conocimiento del contrato de seguros e intermediación.
- ✓ Correo corporativo a través del cual se remitirán boletines y campañas permanentes sobre temas relevantes de protección y atención al consumidor.

11. RESPONSABILIDADES

La Junta Directiva de la aseguradora aprobará el Código de ética y Conducta para intermediarios, así como sus modificaciones y actualizaciones, también designa a la Gerencia de Sucursales para que vele por el cumplimiento del compromiso ético

de la Compañía y para que se ejecuten todas las acciones conducentes a garantizar el apego al marco regulatorio ético que la rige.

11.1 Comité de Ética

11.1.1 Integración del Comité de Ética

Para el adecuado manejo de sus funciones, el Comité de Ética estará constituido de la siguiente forma:

- El (La) Vicepresidente Financiero.
- El (La) Vicepresidente Técnico.
- El (La) Vicepresidente Comercial.
- El (La) Vicepresidente de Indemnizaciones.
- El (La) Vicepresidente Jurídico.
- El (La) Vicepresidente de Desarrollo Corporativo.
- El (La) Gerente de Talento Humano que actuará como Secretario (a) del Comité.
- El (La) Gerente de Riesgo.
- Un representante de los trabajadores convencionales, elegido (a) por un período de dos (2) años y que podrá ser reelegido.

El Comité de Ética es presidido por el Oficial de Ética. El Director de la Oficina de Control Interno participa de las reuniones, con derecho a voz, pero no a voto.

11.1.2 Responsabilidad del Comité de Ética

El Comité de ética es el órgano responsable de:

- a) Velar por el cumplimiento de todos los asuntos éticos en La Previsora S.A.
- b) Promover y monitorear el cumplimiento del Código de Ética; para lo cual se reunirá trimestralmente y discutirá los casos que requieran estudio, expidiendo un concepto del caso y los lineamientos a seguir.
- c) Ser un órgano de consulta y atender las solicitudes de aclaración realizadas por el personal.

- d) Canalizar los casos de Conflictos de Interés o conflictos éticos mayor impacto al Comité de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva.
- e) Proponer las actualizaciones del Código de Ética.
- f) Promover consistencia a nivel global en la interpretación y aplicación del Código.
- g) Determinar los indicadores de cumplimiento del Código y el método que se seguirá para evaluar anualmente los resultados obtenidos, así como difundir dichos resultados en la página Web de La Previsora S.A.

El Comité de Ética podrá delegar determinadas categorías de disposiciones a los directivos, los cuales presentarán un informe al Comité de Ética sobre los asuntos tratados y resueltos en la instancia correspondiente.

11.1.3 Informe del Comité de Ética

El Comité de Ética deberá presentar semestralmente al Comité de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva un informe sobre su gestión y principales resultados durante el periodo.

11.1.4 Reglas de operación del Comité de Ética

El Comité de Ética se regirá por las siguientes reglas de operación:

- a) La convocatoria a las reuniones se efectuará con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación, y deberá estar acompañada del Orden del Día y de la documentación y/o información requerida para el estudio y decisión de los asuntos de la sesión.
- b) Las sesiones serán convocadas por el Presidente del Comité a través del Secretario.
- c) Se considerará que existe quórum legal cuando estén presentes al menos cuatro (4) de sus miembros.
- d) De cada sesión se levantará un acta que deberá ser aprobada por el Presidente del Comité y por los miembros.

11.2 Oficial de Ética

El Oficial de Ética es designado anualmente por el Comité de Ética entre los miembros de la alta gerencia. Este proceso se hace a través de votación en la primera reunión del Comité.

11.2.1 Responsabilidad del Oficial de Ética

El Oficial de Ética está a cargo de proponer recomendaciones y guiar la toma de decisiones cuando se generen dudas respecto del comportamiento y compromiso ético en la Compañía; así como facilitar, orientar y monitorear el cumplimiento de los lineamientos éticos de La Previsora.

11.2.2 Informe del Oficial de Ética

El Oficial de Ética debe informar al Presidente de la compañía, al menos semestralmente, todas las investigaciones que se adelanten sobre el incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, las investigaciones presentadas ante el Comité de Ética y las que se hayan trasladado al Comité de Gobierno Corporativo, así como las decisiones adoptadas por el Comité en este sentido, incluidas las medidas disciplinarias. Por otra parte, deberá informar sobre las acciones de promoción de la gestión ética en la compañía.

11.3 Programas de Ética

El Comité de Ética es responsable de construir y asegurar la ejecución de los planes de mejoramiento de la gestión de ética en la Compañía, asimismo deberá llevar a cabo una evaluación periódica de los programas de ética ejecutados e informará sobre su cumplimiento directamente al Comité de Gobierno Corporativo

12. CANAL DE COMUNICACIÓN

Previsora Seguros cuenta con una **Línea Ética** disponible para reportar las consultas, denuncias, conductas o irregularidades contrarias a las políticas y procedimientos establecidos en el Código de Ética, política antifraude, plan anticorrupción, reglamento interno de trabajo, código de buen gobierno y demás

normas que en futuro adopte. Los interesados pueden hacer uso de los siguientes canales:

- ✓ Correo electrónico: lineaeticaprevisora@inif.com.co
- ✓ Línea número 018000110346
- ✓ www.previsora.gov.co

Podrán hacer uso de la Línea Ética, os grupos de interés que conozcan o evidencien alguna conducta irregular o fraudulenta cometida en el ejercicio de las actividades propias de Previsora.

Los usuarios de la línea ética pueden conservar el anonimato o dejar sus datos personales los cuales serán tratados bajo estricta confidencialidad y conforme a la Ley 1581 de 2012 que constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia.

a) Podrán reportar cualquiera de las siguientes irregularidades:

- ✓ Infracciones al Código de Ética, Código de Buen Gobierno y Manual de SARLAFT. Conflictos de interés.
- ✓ Incumplimiento de regulaciones y leyes (Operaciones irregulares o ilícitas). Participación en actividades sospechosas de lavado de activos o actividades para canalizar recursos para financiar el terrorismo.
- ✓ Ejecutar prácticas comerciales diferentes a las que han sido definidas dentro de las políticas de la entidad, para favorecimiento propio o de terceros.
- ✓ Abuso de la condición de administrador, funcionario o colaborador del grupo para obtener beneficios propios o para terceros.
- ✓ Revelación a terceros de información confidencial. Abuso tecnológico o sabotaje.
- ✓ Reporte de omisiones o ausencia de controles en los procesos o procedimientos. Cualquier tipo de conducta que vaya en contra de los valores, misión, visión y buenas prácticas establecidas en Previsora.

b) Procedimiento para el trámite de denuncias

El proveedor encargado de recibir las denuncias a través de la Línea Ética, presenta un informe a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y

Gerencia de Riesgos, los cuales son los encargados de tramitar los casos ante el Comité de Ética y determinar si estos están asociados con fraude, corrupción y conflictos de interés.

El Comité de Ética deberá tomar toda precaución razonable para mantener confidencial la identidad del denunciante, realizando una investigación minuciosa y justa.

13. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO LA/FT.

Los Aliados Estratégicos deben prevenir operaciones en las que Previsora sea utilizada para llevar a cabo actividades ilícitas de lavado de activos, financiación de terrorismo y anteponer dicho compromiso a las metas y objetivos personales. En cumplimiento de las normas dispuestas para la prevención y el control de actividades ilícitas y de lavado de activos, deben hacer su mejor esfuerzo por lograr un conocimiento integral de los clientes, siguiendo las siguientes pautas:

- a) Aplicar adecuadamente las políticas de conocimiento del cliente dando cumplimiento a las normas legales vigentes y promoviendo frecuentemente el acatamiento de sanas políticas, que protejan además la reputación y credibilidad de la institución y reduzcan el riesgo de que sus servicios puedan ser utilizados en actividades ilícitas.
- b) Asegurarse de la identidad y lugar de residencia de sus clientes, antes de establecer relaciones comerciales con éstos.
- c) Conocer adecuadamente la actividad económica del cliente, su magnitud y las características básicas de las transacciones en que se involucran corrientemente.
- d) Debe conocer el giro ordinario de los negocios del cliente y evaluar la frecuencia y volumen de sus operaciones con la entidad.
- e) El propósito e identidad de las personas que intervienen en las transacciones inusuales deben ser examinados en forma minuciosa y cualquier conclusión debe ser susceptible de demostrarse y ponerse en conocimiento o tenerse a disposición en caso de supervisión por parte de organismos competentes.

14. POLÍTICA ANTIFRAUDE

La Alta Dirección de Previsora consciente de la necesidad de generar mecanismos que protejan a la Compañía de los riesgos de corrupción y teniendo en cuenta que el fraude, en todas sus manifestaciones, no se tolera al interior de la entidad, toma todas las medidas necesarias para combatirla, las cuales están definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que los aliados estratégicos están en la obligación de conocer.