Código de Ética y Conducta

Aseguradora Solidaria de Colombia

¡ Siempre junto a ti !

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Compañía de Seguros

Aseguradora Solidaria de Colombia

¡ Siempre junto a ti !

Código de Ética y Conducta

Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo
Proceso Gestión de Riesgo y Control
Código: MA-GOCO-9
Versión 6
FM-PROD-002

Revisado Abril 2020

Cualquier falta al presente código, puede ser denunciada a través de la Línea Ética disponible en el siguiente link:

De clic aquí

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Carta del Presidente Ejecutivo de Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa

Estimados trabajadores

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

Proporcionamos este Código de Ética y Conducta para orientar sobre los conflictos éticos más comunes y la conducta que debe seguirse por parte de todos, frente a la perspectiva general de ética profesional y el compromiso que se tiene hacia la Aseguradora.

Este código es aplicable a toda la Aseguradora, desde la Junta de Directores, Comité de Presidencia, Áreas de control, trabajadores de todas las áreas, agencias propias y agencias SEAS, intermediarios de seguros, proveedores y demás personas naturales vinculadas a la Aseguradora.

Es necesario aclarar que ningún código de conducta puede explicar en detalle la conducta moral y el comportamiento ético que debe seguirse en cada situación a la que hagamos frente; en el análisis final, usted debe ser quien aplique su juicio de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos en la Aseguradora y los principios de cada ser humano.

Tómese el tiempo que requiera para familiarizarse con este documento y no dude en contactarse con su jefe inmediato, la Gerencia de Gestión Humana o cualquier área de control de la Aseguradora, si desea realizar alguna pregunta o comentario, o bien si necesita cualquier tipo de aclaración respecto al contenido del código. Si usted enfrenta una situación de conflicto ético que no se encuentre enmarcada en el presente código, socialícelo y solicite su incorporación a través de la Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo.

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

Cordial Saludo,

CARLOS ARTURO GUZMÁN PELÁEZ
PRESIDENTE

Tabla de contenido

		Pág.
1.	DEFINICIONES	3
2.	ALCANCE DEL COMPROMISO ÉTICO	4
3.	OBJETIVOS DEL COMPROMISO ÉTICO	4
4.	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERÉS	4
5.	ÓRGANOS COMPETENTES PARA EL TRATAMIENTO DE REPORTES ÉTICOS	4
6.	MARCO SANCIONATORIO	4
7.	REGULACIÓN Y NORMAS QUE ORIENTAN EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	5
8.	LA MISIÓN Y LOS VALORES SOLIDARIOS	5
9.	CAPITULO I. CONDUCTAS GENERALES	7
9.2.	Normas de conducta frente al cumplimiento de las leyes, normas, estatutos, políticas y demás legislación del país	7
9.3.	Normas de conducta frente a la confidencialidad de la información y la protección de datos personales (PDP):	9
9.4.	Normas de conducta frente a las herramientas tecnológicas y medios de comunicación dispuestos para desarrollar las labores	10
9.5.	Normas de conducta frente a atención y regalos recibidos de terceros	10
10.	CAPITULO II. CONDUCTAS ESPERADAS DE LOS TRABAJADORES DE ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	10
10.1.	Normas de conducta de los trabajadores frente a los intermediarios de seguros y personas naturales vinculadas	10
10.2.	Normas de conducta de los trabajadores frente al riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)	11
10.3.	Normas de conducta de los trabajadores frente al fraude	11
10.4.	Normas de conducta de los trabajadores frente al riesgo de crédito (SARC) y de mercado (SARM)	11
10.5.	Normas de conducta de los trabajadores frente al riesgo operacional (SARO) y el Plan de Continuidad del Negocio	12
10.6.	Normas de conducta de los trabajadores frente a los programas de responsabilidad social de la Aseguradora	12
10.7.	Normas de conducta de los trabajadores frente a los proveedores	13
11.	CAPITULO III. CONDUCTAS ESPERADAS DEL PERSONAL QUE COMPONE LA FUERZA COMERCIAL Y LA FUERZA DE VENTAS, VINCULADAS A LA ASEGURADORA	13
11.1.	Normas de conducta frente al Consumidor Financiero	13
11.2	Normas de conducta frente al cumplimiento del SARLAFT	13
11.3	Normas de conducta del intermediario de seguros o personas naturales vinculadas frente a la Aseguradora y el mercado	14
11.4	Normas de conducta del intermediario de seguros o personas naturales vinculadas frente al fraude	14

1. Definiciones

Moral (Según la Real Academia de la Lengua Española): Perteneciente o relativo a las acciones de las personas, desde el punto de vista de su obrar en relación con el bien o el mal y en función de su vida individual y, sobre todo, colectiva. / Que concierne al fuero interno o al respeto humano, y no al orden jurídico. / Doctrina del obrar humano que pretende regular el comportamiento individual y colectivo en relación con el bien y el mal y los deberes que implican.

Ética (Según la Real Academia Española): Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida.

Valores (Según el valor de los valores.com): Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.

Terceros (Según el valor de los valores.com): Los terceros son personas extrañas al contrato o al proceso, pero que desarrollan gestiones en ellos por así haberlo solicitado las partes directas o por tener un interés en el acto o contrato. Para efectos del presente código, se entenderá como tercero a las Agencias SEAS, intermediarios de seguros y sus personas naturales vinculadas así como los proveedores.

Conflicto de interés (Según las Naciones Unidas): Un conflicto de interés institucional surge cuando, como resultado de otras actividades o relaciones, una organización no puede prestar servicios imparciales, la objetividad de la organización para realizar la labor correspondiente al mandato se ve o puede verse afectada, o la organización tiene una ventaja competitiva injusta. Un conflicto de interés personal es una situación en que los intereses privados de una persona — como relaciones profesionales externas o activos financieros personales — interfieren o puede entenderse que interfieren con el cumplimiento de sus funciones oficiales.

Agente de seguros (Según el E.O.S.F, Artículo 40): Son agentes colocadores de pólizas de seguros y de títulos de capitalización las personas naturales que promuevan la celebración de contratos de seguro y de capitalización y la renovación de los mismos en relación con una o varias compañías de seguros o sociedades de capitalización

Intermediario de seguros (Según Fasecolda): Es el agente de seguros que normalmente realiza las labores de promoción de los productos de las aseguradoras entre sus clientes. Asume también la responsabilidad de asesorarlos en la contratación de las coberturas, ponerlo al tanto de las alternativas del mercado, aclararle las limitaciones, exclusiones y costos del seguro, realizar los trámites para la contratación de la póliza y en muchos de los casos asesorarlo para la obtención de las indemnizaciones en caso de siniestro.

Personas naturales vinculadas (Según la C.B.J, Mercado intermediado): persona natural que tenga cualquier tipo de relación contractual (comercial, laboral, o de cualquier otra naturaleza) con una entidad aseguradora, con una agencia de seguros o con un agente de seguros; y ejerza la colocación de seguros, entendida como el conjunto de actividades de asesoría y acompañamiento en la adquisición de productos de seguros.

Trabajador: se refiere al trabajador de Aseguradora Solidaria de Colombia, vinculado mediante un contrato de trabajo.

Fuerza de ventas y comercial: se entiende por todas aquellas personas que ejercen labores y actividades para la comercialización de los productos y servicios, o para realizar la venta de los mismos.

2. Alcance del compromiso ético

La Ética de Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa, sus Asociados, la Junta de Directores, la Alta Gerencia, los trabajadores y terceros que la conforman, tiene un alcance que llega mucho más allá de cumplir con normas y políticas. Este Código permite a cada una de las personas la generación de conductas y comportamientos deseables, dando como resultado la calidad y el servicio al cliente.

3. Objetivos del compromiso ético

El objetivo de disponer de un Código de Ética y Conducta en la Aseguradora obedece a dos aspectos fundamentales:

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

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

4. Procedimiento para el tratamiento de conflicto de interés

Cuando un colaborador, intermediario o tercero vinculado a la Aseguradora identifique una situación que le genere conflicto de interés, estará en la obligación de informarlo a la Gerencia de Gestión Humana (en caso de ser colaborador) o a la Gerencia Oficial de Cumplimiento (en caso de ser intermediario o tercero) utilizando el Formato de Declaración de Conflictos de Interés el cual estará disponible en el aplicativo de Kawak y en la página web de la aseguradora, disponible para su impresión.

Estas Gerencias deberán llevarlo al Comité respectivo (según se encuentra definido en el numeral 5 del presente documento) para analizar si existe o no conflicto de interés; en caso de haberlo registrar las acciones a tomar con el colaborador, intermediario o tercero para su adecuado tratamiento.

5. Órganos competentes para el tratamiento de reportes éticos

En la Aseguradora existen diversos órganos responsables del tratamiento de los aspectos éticos que son:

- **Junta de Directores:** Encargada de analizar y tomar decisiones en relación con temas relacionados con el tratamiento de los conflictos de interés de los asociados (estatutos sociales de Aseguradora Solidaria de Colombia en los capítulos IV y V.) y los miembros de la misma Junta de Directores (reglamento de la Junta de Directores Capitulo VII).

- **Comité de Personal:** Encargado de analizar y tomar decisiones en relación con temas asociados a los trabajadores directos de la Aseguradora.

- **Comité de Ética y Antifraude:** encargado de analizar y tomar decisiones en relación a temas asociados a terceros que tienen una relación contractual con la Aseguradora.

6. Marco sancionatorio

- Para los conflictos de interés identificados o expuestos por los asociados aplicará el régimen disciplinario contenido en el capítulo IV – Régimen disciplinario – de los Estatutos Sociales de Aseguradora Solidaria de Colombia.

- Para los conflictos de interés identificados o expuestos por cualquier miembro de la Junta de Directores, aplicará lo contenido en el capítulo VII del Reglamento de la Junta de Directores.

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

otras.

La tipificación de faltas leves y graves se encuentra contenida en el Reglamento Interno de Trabajo de la Aseguradora.

- El incumplimiento por parte de un Socio Estratégico de Aseguradora Solidaria (SEAS), de un agente o agencia de seguros y sus personas naturales vinculadas, tanto al Código de Ética y Conducta, al régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades, a las obligaciones y deberes contractuales, a la Circular Básica Jurídica y demás normas que sean pertinentes, tales como aquellas que se derivan del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Código Penal, el Código Civil, entre otras, generará sanciones que pueden constar de: un llamado de atención, la solicitud de la aplicación de sanciones a las personas naturales vinculadas con el SEAS, agente o agencia de seguros y la terminación del contrato de intermediación.

En todo caso, la política antes mencionada, deberá ser ejecutada por la Aseguradora siguiendo procedimientos que garanticen al SEAS, agente o agencia de seguros el debido proceso, para lo cual se seguirán los lineamientos de investigación y solicitud de explicaciones tanto al agente como al representante legal de la agencia de seguros o SEAS, previstos tanto en el manual antifraude como en el manual de intermediación según sea el caso.

Con base en las decisiones tomadas por el Comité de Ética y Antifraude y lo dispuesto en el presente Código, la Aseguradora actualizará en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros ubicado en la página web, las sanciones contractuales adoptadas frente a un agente o agencia de seguros.

7. Regulación y normas que orientan el Código de Ética y Conducta

El presente Código contiene los lineamientos y conflictos de interés identificados en las diferentes actividades de la Aseguradora, tal como se encuentra contemplado en las normas legales vigentes, los estatutos sociales, reglamentos, políticas y procedimientos internos.

8. La misión y los valores solidarios

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

MISIÓN: Acompañamos a las familias y a las empresas, brindando protec-

ción y tranquilidad con soluciones sencillas y adecuadas, con calidez y sentido social, garantizando rentabilidad sostenible.

VISIÓN: Ser la aseguradora preferida del sector solidario, las familias, las empresas y la fuerza de ventas.

VALORES:

Compromiso: Es asumir con dedicación, seriedad y profesionalismo todos los contactos con los Clientes (interno y externo), Intermediarios y Proveedores. Enfocar todos nuestros esfuerzos para lograr los resultados esperados, generando siempre una respuesta óptima frente a la solución de los requerimientos, aprovechando al máximo la estrategia, procesos y tecnología existentes. "Hacer bien lo que debemos hacer"

Honestidad: es el principio de verdad y transparencia que todo trabajador de Aseguradora Solidaria debe practicar en sus relaciones con el Cliente (interno y externo), Intermediario y Proveedor; guía el comportamiento de Aseguradora Solidaria, y nos hace ser reconocidos en nuestro entorno laboral por la claridad en la información y rectitud al solucionar los requerimientos de servicio. "Aseguradora Solidaria, fiel a sus principios".

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

Actitud de servicio: Es la convicción y compromiso que adquirimos cuando atendemos un contacto o requerimiento del Cliente (interno y externo), Intermediario o Proveedor; es la fidelidad a solucionar en forma efectiva y precisa todos los requerimientos logrando un aporte al nivel de satisfacción, cumplimento de los estándares de servicio, tiempos de solución de requerimientos, normas, procesos y convicciones. "Aseguradora Solidaria, solución efectiva".

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

PROPUESTA DE VALOR: Acompañamos a nuestros clientes, asesoramos y solucionamos integralmente sus necesidades de protección de manera accesible, fácil y flexible.

- **Accesibilidad:** Cercanía de nuestra oferta de productos y servicios a los mercados objetivo, (Sector Solidario, Familias y Empresas), a través de canales que hagan parte de su cotidianidad.

- **Facilidad:** Productos sencillos; Servicios simples. No queremos que sea complicado comprar o acceder a los servicios de posventa.

- **Flexibilidad:** Oferta de productos variada, con opciones de cobertura amplias y seleccionables por el cliente, según sus preferencias.

9. Capítulo I. Conductas generales

Corresponde a aquellos lineamientos éticos y conductas que deben cumplir y respetar los Asociados, la Junta de Directores, la Alta Gerencia, mandos medios, los trabajadores y todos los terceros vinculados a la operación de la Aseguradora.

Corresponde a la Presidencia Ejecutiva dar las directrices para la ejecución de los programas de Responsabilidad Social de la Aseguradora basados en el interés general y con el propósito de apoyar una comunidad vulnerable y no guiada por intereses propios.

9.1. Situaciones generadoras de conflictos de interés aplicables a los trabajadores de Aseguradora Solidaria de Colombia.

- Poseer intereses económicos de cualquier naturaleza, en las empresas competidoras (otras aseguradoras), proveedores, intermediarios de seguros, corredores de seguros o reaseguros, corredores de bolsa, contratistas vinculados a la Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa.

- Llevar a cabo transacciones o negocios con una empresa que sea de propiedad parcial o total de un trabajador o un familiar hasta 3er grado de consanguinidad, 1o civil y 2do de afinidad.

- Realizar un trabajo ya sea remunerado o no para un competidor (otra aseguradora), ente de regulación, proveedor, intermediario, corredor de seguros, corredor de reaseguros, corredor de bolsa o contratistas vinculados a la Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa.

- Aceptar la vinculación como trabajador de Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa, a sabiendas que existe un vínculo con otro trabajador o intermediario por matrimonio, unión marital de hecho, o de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad. Para quienes se encuentran vinculados a la Aseguradora, deberán informar dicha situación a la Gerencia de Gestión Humana para su tratamiento a través del Comité de Personal de la Compañía.

- Aquellas que puedan surgir a través de los canales presenciales y no presenciales para la prestación de servicios de la Aseguradora (convenios de uso de red de oficinas, agencias, call center y contact center, entre otros).

- Cualquier otro asunto o actividad en la que la objetividad profesional del trabajador pueda de hecho o apariencia verse comprometida, la cual deberá ser informada al jefe inmediato.

9.2. Normas de conducta frente al cumplimiento de las leyes, normas, estatutos, políticas y demás legislación del país.

9.2.1. La Junta de Directores, Alta Gerencia y Gerentes de Aseguradora Solidaria de Colombia:

Por sus roles y responsabilidades, la Junta de Directores, la Alta Gerencia y Gerentes de la Aseguradora deberán evitar las siguientes conductas, además de las contempladas para todos los demás trabajadores y terceros:

- Celebrar o ejecutar, en cualquier tiempo operaciones con vinculados económicos por fuera de los lineamientos definidos en el reglamento de la Junta de Directores.

- Concentrar el riesgo de los activos por fuera de los límites legales.

- Invertir los recursos de la Aseguradora en otras sociedades o asociaciones en las cuantías o porcentajes no autorizados por la ley y los estatutos, aplicando la debida diligencia para evitar cualquier vínculo con entidades involucradas en actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo.

- Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal.

- Ejercer actividades o desempeñar cargos sin haberse posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento público de su intervención o relación con actividades delictivas.

- Incumplir las normas vigentes que regulen la actividad aseguradora, los reglamentos y políticas internas (SARLAFT, Programa Antifraude, SARO, SARM, SARC SAC, Protección de Datos Personales, Gobierno Corporativo y cualquier otro que surja de la actualización de dichas normas).

9.2.2 Todos los trabajadores y terceros que tengan alguna relación con la Aseguradora:

Es deber de todos los trabajadores de la Aseguradora, incluida la Alta Gerencia, y de todos aquellos terceros que tengan alguna relación con la misma:

- Cumplir las normas vigentes que regulen la actividad aseguradora, los reglamentos y políticas internas (SARLAFT, Programa Antifraude, SARO, SARM, SARC SAC, Protección de Datos Personales, Gobierno Corporativo y cualquier otro que surja de la actualización de dichas normas).

- Suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia Financiera de Colombia deba entregarse al público, a los usuarios o a los clientes, para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan a la Aseguradora.
- Reportar a través de la línea ética o del aplicativo CERO, cualquier evento del que tenga conocimiento, respecto a conductas no éticas o que comprometan la integridad de la Aseguradora y sus valores.

- Llevar la contabilidad de la Aseguradora según las normas aplicables y evitar acciones que impidan conocer oportunamente la situación patrimonial o de las operaciones que realiza o que deriven en información contable falsa, engañosa o inexacta para el público o los órganos de vigilancia y control.

- Evitar obstruir, incumplir o retardar las actuaciones de inspección y vigilancia de los Organismos de Control tales como Revisoría Fiscal, Contraloría Interna, Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otro, en el ejercicio de su actividad.

- Promover una cultura de respeto en las relaciones laborales, evitando la discriminación, el acoso laboral, personal o cualquier conducta ofensiva que genere un ambiente de trabajo hostil.

- Conocer y cumplir todas las obligaciones y/o restricciones establecidas en el contrato laboral, de servicios, de intermediación o cualquier otro que lo vincule a la Aseguradora.

- No anteponer el logro de metas comerciales o presupuestales, al cumplimiento de las normas y políticas en materia de administración de riesgo de LA/FT, Programa Antifraude, SARO, SAC, SARM, SARC, PDP o cualquier otro sistema aplicable, protegiendo a la Compañía de pérdidas reputacionales y/o económicas.

- Conocer y aplicar los lineamientos contenidos en el Manual

del Sistema de Atención al Consumidor Financiero garantizando la satisfacción de las necesidades de clientes y usuarios de la compañía.

- Evitar exceder las atribuciones de sus funciones y/o exceder las delegaciones entregadas para el desarrollo de su actividad.

- Es deber de todos los trabajadores incluida la Alta Gerencia cumplir las obligaciones y funciones que la ley les imponga o los reglamentos internos.

9.3. Normas de conducta frente a la confidencialidad de la información y la protección de datos personales (PDP):

La información que posee Aseguradora Solidaria de Colombia es uno de los activos más valiosos, y por las implicaciones reputaciones y legales que tiene su manejo inadecuado, así como por la potencial pérdida de confianza del Consumidor Financiero, todos los trabajadores incluidos la Alta Gerencia y los terceros que tengan relación con la Aseguradora, deberán:

- Guardar reserva y discreción sobre los datos de los consumidores financieros o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la Compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio, so pena de asumir las consecuencias penales, laborales y administrativas que el incumplimiento a dicho precepto podría acarrear al infractor.

- No revelar, imprimir, compartir, divulgar o generar copias que contengan información con carácter “Confidencial” a personal no perteneciente a la Aseguradora, o que perteneciendo a esta no esté autorizado para su manejo, excepto en aquellos casos en que sea requerida en virtud de un mandato legal o judicial.

- No realizar comentarios respecto a los clientes, el estado de sus cuentas o su situación financiera en sitios públicos.

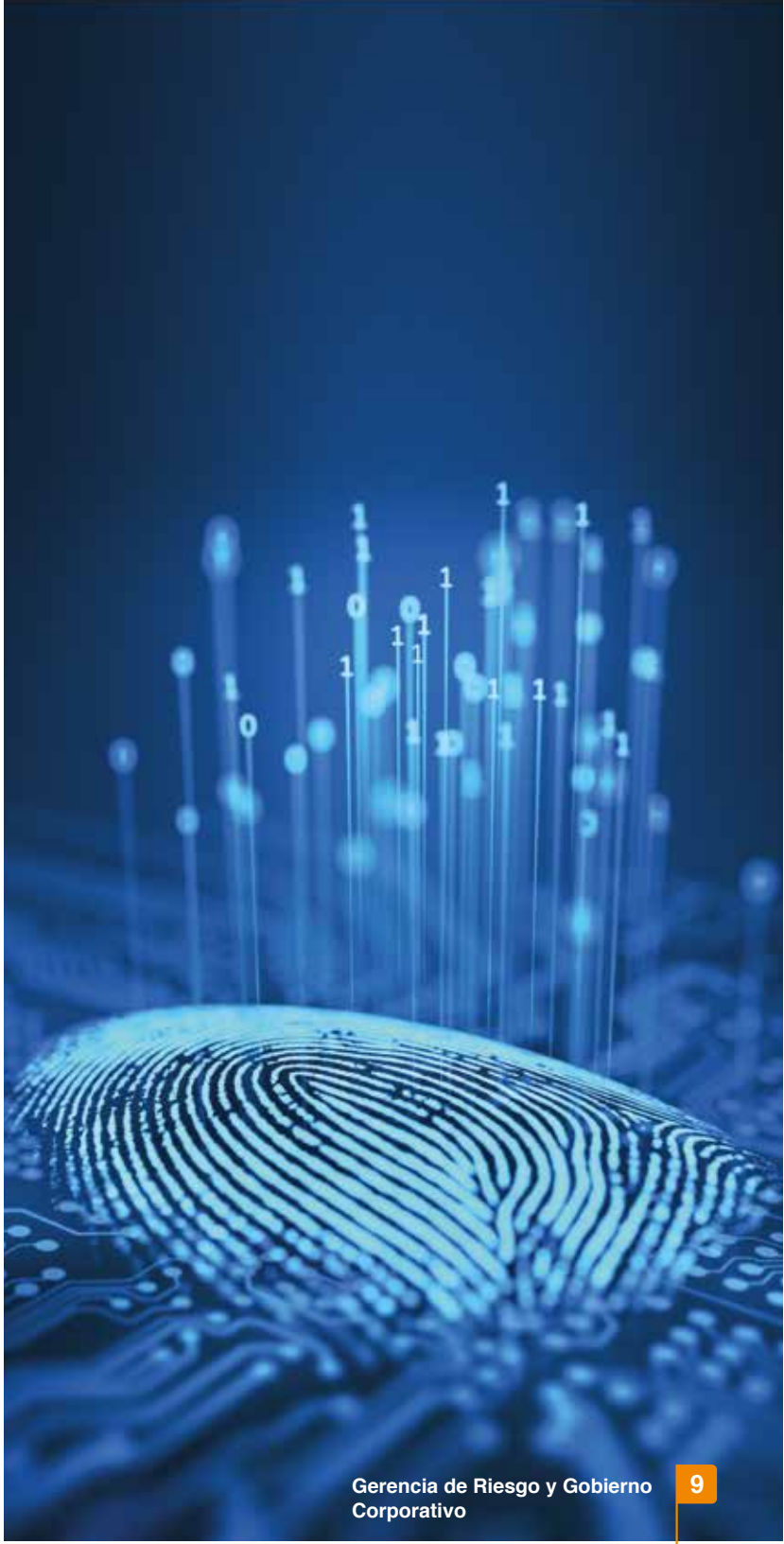
- No abrir correspondencia que no esté dirigida directamente, o leer documentos definidos como confidenciales; salvo expresa autorización para ello.

- No dejar abandonados documentos originales en los escritorios, fotocopiadoras y/o impresoras, ni reutilizar documentos u hojas con información confidencial, ni aquella que contenga datos personales.

- Destruir previamente a su reciclaje, aquellos documentos que contengan información confidencial y/o datos personales.

- Velar por la integridad de la información registrada en las bases de datos de la Compañía.

- No sustraer, ofrecer, vender, enviar, intercambiar y/o divulgar datos



personales de clientes, proveedores, intermediarios de seguros y personas naturales vinculadas o trabajadores.

- Reportar a través de la línea ética de la Aseguradora o del aplicativo CERO cualquier actividad que pueda ser un evento de riesgo de protección de datos personales.

- No difundir información que contenga datos inexactos o insuficientes sobre la situación y actuación de la Aseguradora.

9.4. Normas de conducta frente a las herramientas tecnológicas y medios de comunicación dispuestos para desarrollar las labores.

- Revisar antes de enviar un mensaje de correo electrónico a cualquier persona interna o externa a la Aseguradora, para evitar enviar información incorrecta que se pueda presentar para tomar decisiones por fuera de las políticas o lineamientos de la Aseguradora.

- No enviar correos electrónicos con contenidos ofensivos, obscenos o archivos de formatos como fotografía, video, música, imágenes en movimiento, o similares, que no tienen relación con el propósito de la Aseguradora, o que su contenido resulte inapropiado y poco profesional.

- No compartir o revelar a terceros, colegas o compañeros de trabajo las claves de usuario y contraseñas del sistema, toda vez que las mismas son de uso personal.

- No hacer uso de las herramientas de comunicación y el Internet para fines diferentes al objeto de sus actividades laborales, afectando o disminuyendo la conectividad de la Aseguradora.

- No utilizar el acceso a Internet para descargar datos que no sean necesarios para el propósito de su actividad laboral.

- Dar estricto cumplimiento a las políticas de seguridad de la información establecidas mediante manuales y circulares internas, especialmente aquellas relacionadas con el uso del correo electrónico, de acceso a internet y aplicativos de la Aseguradora.

9.5. Normas de conducta frente a atención y regalos recibidos de terceros.

Para los efectos del presente numeral, se entiende como regalo u obsequio cualquier propina, favor, descuento, entretenimiento, hospitalidad, préstamo, condonación de deuda o de la demora en pagar, u otro artículo que tenga valor monetario, incluye servicios, así como regalos de adiestramiento o capacitación, transporte, viajes locales, alojamiento y comidas, ya sea que se den en especie, mediante la compra de un boleto, como pago por adelantado, o como reembolso después que se haya hecho el gasto.

- Evitar solicitar o aceptar regalo u obsequio de personas naturales o jurídicas que pretendan o tengan una relación legal o contractual con la Aseguradora, cuyos intereses puedan ser afectados sustancialmente por el desempeño o no desempeño de los deberes del trabajador.

- Evitar aceptar regalos de las mismas o diferentes fuentes tan frecuentemente que una persona razonable podría pensar que el trabajador está usando su cargo para obtener ganancia personal.

10. Capítulo II. Conductas esperadas de los trabajadores de Aseguradora Solidaria de Colombia

10.1. Normas de conducta de los trabajadores frente a los intermediarios de seguros y personas naturales vinculadas.

- Garantizar que los procedimientos y criterios de evaluación relacionados con el ejercicio de la actividad de intermediación se ejecuten y se cumplan adecuadamente.

- Garantizar la idoneidad mediante capacitaciones permanentes que les permita actuar en representación de la Aseguradora, para lo cual se cuenta con procedimientos y criterios de evaluación de su capacidad profesional.

- Velar porque los intermediarios y personas naturales vinculadas actualicen sus conocimientos, de acuerdo con la periodicidad establecida por las normas y procedimientos de la Aseguradora.

- Monitorear que los intermediarios y personas naturales vinculadas, estén debidamente sometidos a las disposiciones legales que regulan su actividad, así como las que establezca la Aseguradora.

- Velar por el cumplimiento de los mecanismos de control interno que aseguran un efectivo seguimiento de las políticas establecidas en materia de idoneidad de las personas naturales vinculadas que ejerzan la intermediación de seguros.

- Informar oportunamente al Consumidor Financiero la forma de vinculación contractual de un intermediario con la entidad aseguradora y la autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.

- Reportar a través de la línea ética de la Aseguradora dispuesta en la página web, o a través del aplicativo CERO, cuando se presuma o se tenga conocimiento que un intermediario o sus personas naturales vinculadas incumplan con los requisitos legales exigidos para actuar como tal o cualquier lineamiento contemplado en el presente código.

10.2. Normas de conducta de los trabajadores frente al riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

- No realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento público de su intervención o relación con actividades delictivas.

- Reportar a través del aplicativo CERO cualquier actividad inusual que pueda ser o llegar a constituir un evento de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

10.3 Normas de conducta de los trabajadores frente al fraude.

- Evitar obtener cualquier tipo de beneficio personal derivado del uso de recursos propios de la compañía tales como el dinero en efectivo, malversación de activos, reflejar resultados de gestión inexactos para lograr bonificaciones o premios, entre otras actuaciones consideradas fraudulentas.
- Abstenerse de realizar en forma fraudulenta actos que deterioren el patrimonio de la Aseguradora en beneficio propio, de clientes o terceros, o el patrimonio de clientes o terceros en beneficio propio.

- Reportar a través del aplicativo CERO o a través de la línea ética dispuesta en la página web, cualquier actividad que pueda ser un evento de riesgo de fraude.

10.4. Normas de conducta de los trabajadores frente al Riesgo de Crédito (SARC) y de Mercado (SARM).

- Respetar los límites establecidos por la Aseguradora y las normas legales vigentes para realizar operaciones crediticias, de inversiones, delegaciones y cualquier otro límite establecido dentro de la operación propia de cada proceso.

- Ser diligente en la gestión de seguimiento y recaudo de la cartera, tomando oportunamente las acciones que conduzcan a recuperar los recursos de la Aseguradora y minimicen las pérdidas.

- Propender porque todas las negociaciones se realicen en extensiones que están siendo grabadas, para garantizar el cumplimiento de la norma y la trazabilidad de la negociación realizada.

- Abstenerse de realizar operaciones que afecten o atenten contra la rentabilidad o reservas técnicas de la Aseguradora, para lograr resultados de corto plazo o cubrir pérdidas en otras operaciones.

- Llevar a cabo negociaciones, transacciones o cualquier otro trabajo por parte de los trabajadores a cargo de cualquier actividad del SARM - Sistema de Administración del Riesgo de Mercado -, cuando éstos tengan entre sí o con alguna de las partes, vínculos dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil, segundo de afinidad o si median relaciones económicas, intereses comunes o cualquier

otra circunstancia que pueda restarle independencia y objetividad a sus actuaciones.

10.5. Normas de conducta de los trabajadores frente al Riesgo Operacional (SARO) y el Plan de Continuidad del Negocio.

- Informar a la Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo sobre los cambios o deterioro de las actividades de control y del perfil de riesgo de la actividad, procedimiento o proceso a su cargo, garantizando siempre la mitigación de pérdidas potenciales para la Aseguradora.

- Reportar cualquier situación y brindar una reacción oportuna e inmediata que permita alertar sobre eventos que puedan afectar la continuidad del negocio de la Aseguradora.

- Conocer el rol que desempeña dentro del Plan de Continuidad del Negocio y participar en la mitigación y en los procedimientos de contingencia; en caso de no hacer parte del Plan de Continuidad de Negocio, no obstaculizar las actividades propias del mismo.

- Evitar brindar información inexacta o no autorizada que deteriore o ponga en riesgo la imagen de la compañía o que genere caos y pánico infundado.

- Reportar de manera permanente a través del aplicativo CERO cualquier situación que pueda ser o llegar a constituir un evento de riesgo operativo para la Aseguradora.

10.6. Normas de conducta de los trabajadores frente a los programas de responsabilidad social de la Aseguradora.

- Es deber de todo trabajador proteger y usar correctamente los recursos de la Aseguradora asignados como auxilio educativo del programa social “Solidaria es tu futuro” y denunciar cualquier uso inadecuado de los mismos por parte de terceros a través del aplicativo CERO.

- Es deber de todo trabajador proteger los recursos de la Aseguradora destinados al desarrollo de programas sociales que vinculan fundaciones o entidades sin ánimo de lucro, que protegen y generan programas para ayudar a población en estado de vulnerabilidad y denunciar cualquier uso inadecuado de los mismos por parte de terceros a través del aplicativo CERO.

- Todo trabajador debe cumplir con los lineamientos del Programa de Sostenibilidad Ambiental procurando generar cultura en la correcta separación de los residuos y el buen uso de los elementos dispuestos para tal fin en las instalaciones de la Aseguradora.

- Participar activamente en las Campañas de Sensibilización programadas por la Aseguradora para el fortalecimiento de la conciencia

ambiental así como en los concursos de control del gasto ambiental diseñados para aportar en la reducción del impacto ambiental.

10.7. Normas de conducta de los trabajadores frente a los proveedores

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

11. Capítulo III. Conductas esperadas del personal que compone la fuerza comercial y la fuerza de ventas, vinculadas a la Aseguradora

11.1. Normas de conducta frente al Consumidor Financiero

- Facilitar información y asesoramiento únicamente en aquellos productos donde estén capacitados.
- Anteponer siempre los intereses legítimos del cliente y su lealtad al mismo por encima de su propio beneficio.
- Conocer las prácticas abusivas contempladas por la norma y evitar su ejecución en el ejercicio de su actividad.
- Dar a conocer al consumidor financiero, previo a la celebración del contrato 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 y los costos del mismo; para intermediarios y personas naturales vinculadas, además, el alcance de los servicios de intermediación prestados.
- Abstenerse de ofrecer garantías o coberturas que no se encuentren expresamente consignadas en el clausulado de la póliza de seguros.
- Advertir al cliente de la necesidad de comunicar oportunamente las modificaciones de los riesgos y de poner al día las medidas de prevención y, en función de esta información, aconsejar sobre la actualización de la póliza.
- Trasladar con toda diligencia y oportunidad a la Aseguradora, los documentos, requisitos e información complementaria relativa a la contratación del seguro, previa verificación de los mismos; frente a cualquier deficiencia realizar los ajustes pertinentes de manera inmediata protegiendo así los intereses del Consumidor Financiero y la Aseguradora.
- Entregar pronta y oportunamente las pólizas al Consumidor Financiero
- Evitar que por fallas, errores u omisiones propias, la Aseguradora se vea obligada a tomar decisiones no convenientes para el Consumidor Financiero tales como la terminación de una póliza o la objeción de un siniestro, entre otras situaciones.
- Procurar al Consumidor Financiero en todo momento la información sobre el procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
- En caso de siniestro, asesorar al Consumidor Financiero para formular la declaración, advirtiéndole de las consecuencias (penales y civiles) por consignar datos inexactos y omitir circunstancias que afecten la valorización y liquidación del mismo.
- Orientar al asegurado o beneficiario en la atención de su siniestro procurando siempre el mejor y más oportuno resultado en la gestión; si recibe documentación necesaria para la atención del mismo debe procurar entregarla a las áreas pertinentes para garantizar la debida atención del siniestro procurando así los intereses del Asegurado.
- Procurar al Consumidor Financiero en todo momento la información sobre los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.
- Cuando el intermediario de seguros cese en su actividad profesional, lo advertirá a sus clientes y tomará las acciones necesarias para que la atención a los Consumidores Financieros se mantenga sin inconveniente alguno para ellos.
- Informar a la Gerencia Oficial de Cumplimiento de la Aseguradora cuando se presuma o se tenga conocimiento que un intermediario no cumple con los requisitos exigidos para actuar como tal o es sospechoso de un fraude.

11.2. Normas de conducta frente al cumplimiento del SARLAFT

- No realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento público de su intervención o relación con actividades delictivas.

- Agotar todos los mecanismos a su alcance para resolver las dudas que se presenten sobre la procedencia de los activos o fondos del cliente, sobre su actividad o cualquier otra que a juicio del trabajador o intermediario no contribuya en la ejecución del negocio. En caso de que las dudas persistan deberá declinarse el negocio.

- Entrevistar a todos los clientes que corresponda de acuerdo con el Manual de Procedimientos del SARLAFT en forma previa a la expedición de las pólizas con el fin de conocer si su actividad y su entorno se relacionan con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

- Aplicar con el mayor rigor los procedimientos de conocimiento del cliente establecidos en Manual del SARLAFT cuando se trate de personas públicamente expuestas bien sean nacionales o extranjeras.

- Reportar a través de la línea ética de la Aseguradora o del aplicativo CERO cualquier actividad inusual que pueda ser o llegar a constituir un evento de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

11.3. Normas de conducta del intermediario de seguros o personas naturales vinculadas frente a la Aseguradora y el mercado.

- Se obligan a ajustar su conducta y la de sus trabajadores a las normas contenidas en este código.

- Desarrollar su actividad profesional bajo el principio de competencia leal, absteniéndose de emitir juicios o hacer comentarios que tiendan a desprestigiar a un colega o a poner en duda su capacidad profesional.

- No hacer cesión, en todo o en parte, de su comisión, ni otorgar cualquier compensación económica adicional; ya sea en dinero o en especie, para obtener operaciones en competencia con sus colegas.
- Poner en conocimiento de la Aseguradora, a través de la línea ética de la página web o cualquier otro canal dispuesto para tal fin, las actuaciones que supongan una práctica ilegal de la profesión.

- Evitar que se realicen actividades de intermediación por otras personas que no reúnan los requisitos exigidos para el ejercicio profesional, utilizando su nombre o su clave

- Participar activamente en las actividades de formación que imparta la Aseguradora con relación a las actividades inherentes al ejercicio de la actividad, que estén definidas por la norma vigente y/o por programas internos, en el cumplimiento de su objeto social (SARLAFT, Programa Antifraude, SARO, SAC, Protección de Datos Personales, entre otros).

- Gestionar de manera oportuna la expedición de las pólizas y el recaudo de las primas.

- Obtener previamente la autorización de la Aseguradora cuando en su publicidad se involucre el nombre o logo- símbolo de la misma.

- En ningún caso deberán anunciar reducciones, bonificaciones y otras ventajas que no respondan a una tarificación correcta y a unas condiciones autorizadas.

- Utilizar su capacidad y su infraestructura para prestar el servicio con diligencia y oportunidad.

- Realizar la transferencia a la compañía de manera pronta y oportuna, de los recursos entregados por los asegurados, teniendo en cuenta siempre que estos son recursos de terceros que son utilizados para la adecuada atención de las obligaciones de la compañía frente a los mismos.

11.4. Normas de conducta del intermediario de seguros o personas naturales vinculadas frente al fraude

- Abstenerse de realizar en forma fraudulenta actos que deterioren el patrimonio de la Aseguradora en beneficio propio, de clientes o terceros, o el patrimonio de clientes o terceros en beneficio propio.

- Evitar obtener cualquier tipo de beneficio personal derivado del uso de recursos propios de la compañía tales como el dinero en efectivo, malversación de activos, reflejar resultados de gestión inexactos para lograr bonificaciones o premios, entre otras actuaciones consideradas fraudulentas.

Control de Cambios y aprobaciones

Versión		Cambio	Elaboró	Aprobó
V001	Junio 30 de 2010	Ver circular informativa CI-0204	Betty Ríos	Acta número 281 del 30 de junio de 2010 emitida por la Junta de Directores
V002	Mayo de 2013	Cambio de Misión y Visión, inclusión propuesta de valor y normas particulares programa antifraude.	Pilar Urrego	Acta número 317 del 23 de abril de 2013 emitida por la Junta de Directores
V003	Enero de 2014	Actualización de plantilla, modificación del nombre de la Aseguradora.	Marcela Díaz	Emiliano Briceño
V004	Febrero de 2017	Estructura del Código dividido en capítulos y unificación de normas con actualización de Circular Externa 050 de 2015, Circular Externa 018 de 2016, Protección de Datos Personales e inclusión del marco sancionatorio y órganos competentes para la ejecución del mismo; así mismo se incluye medio de reporte sobre conductas no éticas a través de la Línea ética y/o el Aplicativo CERO.	José Pacheco	Junta de Directores Acta No. 363 del 22 de febrero de 2017
V005	Marzo de 2018	Actualización de Misión y Visión Corporativos.	José Pacheco	Junta de Directores Acta No. 374 del 24 de enero de 2018
V006	Enero de 2019	Se incorpora el capítulo: PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERÉS	José Pacheco	Junta de Directores Acta No. 386 del 30 de enero de 2019

Elaboró			
Jose Lubin Pacheco Pulgarin **GERENTE DE RIESGO Y GOBIERNO CORPORATIVO**	Orlando Silva Ruíz **CONTRALOR INTERNO**	Alexander Galindo Beltrán **GERENTE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**	Mauricio Cevallos Saavedra **COORDINADOR DE INTERMEDIARIOS**

Revisó	Revisó	Revisó
Ramiro Alberto Ruíz Clavijo **VICEPRESIDENTE INTEGRAL DE RIESGOS**	María Yasmith Hernández Montoya **GERENTE JURÍDICA**	Ingrid Lucero Patiño Patiño **GERENTE GESTIÓN HUMANA**

Nuestra **Línea Solidaria** le brinda atención las 24 horas, 365 días al año

Línea Solidaria #789

Desde tu móvil Claro, Tigo y Movistar.

018000 512 021
Gratis desde cualquier ciudad del país

291 6868
En la ciudad de Bogotá

www.aseguradorasolidaria.com.co

Síguenos como: /SolidariaCo

Aseguradora Solidaria de Colombia

¡ Siempre junto a ti !

Compañía de Seguros

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA