

ANEXO 1
CODIGO DE CONDUCTA PARA TERCEROS CESCE

1. AMBITO DE APLICACIÓN.

El Código de Conducta para Terceros obliga a todas aquellas personas que sin ser funcionarios de la Organización se encuentren vinculados a ella por cualquier clase de contrato o relación comercial con SEGUREXPO (en adelante CESCE o Segurexpo o La Compañía).

Es obligación de estas personas informarse y acatar las políticas y directrices de la compañía, y mantener como patrón esencial la honestidad, integridad y buen trato en su relación con directivos, trabajadores, clientes, proveedores, prestatarios, el público en general y con cualquier persona que mantenga relaciones de cualquier tipo con CESCE.

En desarrollo de la relación CESCE, deberán propenderse por acoger los siguientes principios como fundamento esencia de sus actuaciones: buena fe, transparencia, confidencialidad, desarrollo del capital humano, cooperación, conservación del medio ambiente, Cuidado de la salud y la vida de empleados, clientes y demás grupos de interés, Calidad y servicio al cliente

El presente código resume los estándares mínimos que se deben aplicar los terceros vinculados con CESCE y son una guía del comportamiento mínimo esperado por La Compañía.

2. POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO

Es política corporativa acatar estrictamente a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios y demás legislación del país.

Hacen parte de las obligaciones que el tercero adquiere para con la Organización todos y cada uno de los lineamientos generales aquí establecidos, y en especial los encaminados a prevenir y detectar cualquier actividad delictiva, principalmente de las contenidas en los artículos 102 a 105 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y las emanadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La falta de norma expresa que reglamente una materia o asunto particular, no puede aducirse como fundamento para adoptar decisiones o posiciones erradas, arriesgadas o contrarias a los intereses de las Empresas, puesto que el sano criterio, la experiencia, el conocimiento y la buena fe son elementos que deben sustentar todo acto o determinación de quienes se vinculan con la compañía. Se considera en forma meramente enunciativa como actuaciones o prácticas prohibidas las siguientes, sin que esto sea limitativo o excluyente:

- Hacer afirmaciones falsas, maliciosas o mal intencionadas en contra de CESCE, de sus directivos o de los funcionarios de esta.
- Intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, ilícitos o que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria al interés público o a los intereses de CESCE.
- Cooperar directa o indirectamente en arreglos o actividades impropias, ilegales o indebidas en las instituciones del Estado, organismos públicos o entidades particulares.
- Omitir u ocultar información, con el propósito de perjudicar o lesionar a una persona o a la compañía.
- Desfigurar intencionalmente la interpretación del contenido, explícito o implícito, en cualquier documento de CESCE, con el fin de engañar o tratar de engañar la buena fe de terceros.

3. CONFLICTO DE INTERESES

Se considera conflicto de interés aquella situación en la cual una persona se enfrenta a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede recibir tratamiento privilegiado, sin afectar la libertad e independencia en la toma de decisiones, por existir disparidad en los motivos que persiguen quienes intervienen en la relación.

Los terceros no podrán exigir ni ejercer indebidas presiones con el fin de obtener la celebración de contratos, aunque estos no resulten en perjuicio de los intereses de la compañía.

Ningún tercero podrá ofrecer dinero ni especie que beneficie a funcionario alguno con el fin de obtener la adjudicación de negocios por parte de CESCE.

Los conflictos de interés deben ser evitados. Ahora bien, en los eventos en que exista duda para tomar una decisión, el tercero debe preguntarse si su inquietud presenta una línea de conducta moral y ética, si el efecto de tomarla está en concordancia con el Código de Conducta, si no genera conflicto de intereses, o si su actuación podría ser reprochada ética o moralmente. Si no puede tomar la decisión, debe consultar a la Dirección de Riesgos Empresariales de CESCE.

4. DECLARACIÓN DE ACTIVIDADES

Al aceptar el presente Código de Conducta, los terceros vinculados a CESCE, declaran de manera expresa que todos aquellos contratos u operaciones comerciales que realicen con la misma no serán utilizados como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión, o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las transacciones y fondos vinculados con las mismas. En todo caso, si resultare el tercero vinculado a cualquiera de las actividades ilícitas ya citadas, CESCE no será responsable en ningún momento por ser tercero de buena fe, y en caso de resultar vinculada tendrá derecho al resarcimiento, con arreglo a las leyes vigentes, de todo perjuicio en su calidad de víctima.

5. REGALOS Y GRATITUDES DE TERCEROS

Los terceros se abstendrán de ofrecer regalos, gratitudes u otra clase de remuneración a ningún título a funcionario alguno de la compañía, ni recibirlos de éstos. Se exceptúan todos aquellos elementos que deban darse, o eventos razonables que deban realizarse en el proceso normal, legal y público de las negociaciones; es decir, aquellos que correspondan a políticas o costumbres sanas del tercero, como, por ejemplo, elementos de propaganda o material promocional o institucional.

6. SECRETO PROFESIONAL

Los terceros no deberán utilizar, divulgar o explotar información alguna que hayan obtenido con ocasión del (los) contrato(s) celebrados con cualquiera de las Compañías de la Organización, comprometiéndose a salvaguardarlos, respetarlos y responder por ellos conforme a las leyes, en caso de violación al secreto profesional debido. Se exceptúan de esta obligación todos aquellos requerimientos legales efectuados por autoridad competente. Sin autorización legítima, el tercero no podrá tener acceso ni usar los sistemas de información de la Compañía. Podrá usar los sistemas de información únicamente para los propósitos de negocios para los cuales están destinados y dentro de los límites establecidos para su uso.

7. BUSCAR CONSEJO O INFORMAR INCUMPLIMIENTO

El hecho de contratar con la compañía impone al tercero el deber de informar sobre el (los) funcionario (s) que le solicite (n) directa o indirectamente algún tipo de beneficio personal o para un tercero, bajo el pretexto o promesa de ayudarlos en la consecución del asunto en que están interesados. Por lo tanto, se obligan a informar situaciones de esta naturaleza a La Compañía, a través de Dirección Riesgos Empresariales de CESCE o del canal de denuncias descrito en el presente manual.

La compañía no tolerará de ninguna persona natural o jurídica, conducta alguna que sea antiética, deshonesto o presuntamente ilegal, o que atente contra principios éticos o morales y, por lo tanto, en caso de presentarse una conducta de tal naturaleza, se aplicarán sin excepción los procedimientos contractuales, legales o penales del caso.

8. REGLAS ESPECIALES APLICABLES A LAS AGENCIAS Y AGENTES DE SEGUROS VINCULADOS CON CESCE

8.1. PRINCIPIOS RECTORES.

Los principios y valores determinados en el anexo 1 del presente Código son de entera aplicación con relación a las normas aplicables a las Agencias y Agentes de Seguros.

8.2. ADECUACIÓN DE POLÍTICAS Y CONDUCTAS

CESCE ha adecuado en su Manual de Políticas y Procedimientos para la Vinculación de Agencias y Agentes de Seguros, los requisitos mínimos necesarios para validar la capacidad profesional de las personas naturales vinculadas.

Las personas naturales vinculadas a CESCE como intermediarios de seguros, deben observar en todo momento una conducta ejemplar como ciudadano y ejercer su actividad de acuerdo con las sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros conforme lo establece el numeral 7.2.2. de la Parte II del Título IV del Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, y cumpliendo con las políticas establecidas por la Compañía.

En tal sentido, CESCE se reserva el derecho de vincular personas que tengan alguna anotación de tipo penal o se encuentre relacionada en alguna de las listas restrictivas consultadas por La Compañía.

Para este fin, con la aceptación del presente código se autoriza a CESCE para realizar las consultas requeridas y se compromete a aportar en el proceso de vinculación a la compañía el Certificado de Antecedentes judiciales.

8.3. CONDUCTAS Y PROHIBICIONES A LOS CUALES ESTÁN SUJETOS LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

Los intermediarios de seguros en el desarrollo de su actividad, y conforme a las aplicaciones legales y contractuales deberán seguir las siguientes reglas de conducta:

1. Los Intermediarios de seguros están obligados a defender y propugnar los valores humanos y profesionales del presente Código de Ética, cuyos principios y normas deben ser pauta en su propia conducta y en la de sus colaboradores, aun después de haber cesado en la actividad profesional.
2. Respetar la dignidad de la persona humana y los derechos que emanan de la misma, sin discriminación de raza, género, preferencia sexual, religiosa, nacionalidad.
3. Respetarán estrictamente el secreto profesional, salvo autorización expresa de las partes legítimamente interesadas en el contrato de seguro.
4. Respetar, apoyar y colaborar con las autoridades e instituciones legalmente constituidas, a cumplir con todos sus mandatos y a combatir, denunciar y rechazar cualquier acción o actividad al margen de la Ley o que atente contra la moral y las buenas costumbres.

5. Impedir la concentración de poder y el tráfico de influencias entre personas que están al frente de los destinos de los negocios de la entidad.
6. No aceptar ni ofrecer tratamientos preferenciales directa o indirectamente de funcionarios de la compañía, que representen beneficios personales, no permitidos por la compañía.
7. Desarrollarán su actividad con la mayor diligencia, buena fe y sentido de la responsabilidad.
8. Comprometerse con la innovación y la creatividad constante para el mejoramiento y el desarrollo humano y empresarial.
9. Salvaguardar adecuadamente la imagen, el desarrollo, crecimiento y competitividad de los negocios, así como el cumplimiento riguroso de los mismos, de las finanzas, endeudamientos y de los compromisos adquiridos.
10. Los intermediarios analizarán a fondo las necesidades de seguro de sus clientes y les recomendarán las medidas de prevención del riesgo aconsejables, por lo tanto, deberán obtener, el mayor conocimiento de las necesidades e información de los clientes.
11. Informar oportunamente a la compañía las condiciones morales y económicas de los clientes o cualquier otra circunstancia que pueda influir en la apreciación del riesgo.
12. Cuidarán permanentemente su formación profesional y la de sus colaboradores, actualizando los conocimientos de la técnica aseguradora.
13. Pondrán siempre los intereses legítimos del cliente y su lealtad al mismo por encima de su propio beneficio. La cuantía de la retribución que obtengan por la realización de sus funciones no deberá incidir en ningún caso en la calidad de sus servicios.
14. Propenderán por el mantenimiento de un sistema de libre competencia que redunde en la producción de los mejores servicios posibles.
15. Suministrar a CESCE la información a la que hace referencia el numeral 3.4.12.1.2. de la Parte I Título III Capítulo I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (SUCIS), respecto de las personas naturales vinculadas al Intermediario de Seguros que colocan pólizas de seguros.
16. Actuar de buena fe y de manera justa con los consumidores financieros, respetar y cumplir las disposiciones legales sobre prácticas restrictivas de la competencia. Para estos efectos deben abstenerse de realizar acuerdos formales o informales que tengan como finalidad

aumentar, disminuir o fijar los precios de los productos y servicios ofrecidos, o limitar la disponibilidad de estos o realizar bloqueos a clientes, territorios o marcas, con otros establecimientos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

17. En caso de ser requerido, entregar al consumidor financiero, el documento en que conste el contrato intermediado, así como prestar los servicios ofrecidos en las condiciones informadas.
18. Ofrecer a los clientes los productos de la aseguradora que correspondan a sus necesidades y prestarles adecuada asesoría y orientación en el proceso de colocación o renovación de los contratos, explicándoles de manera objetiva y veraz las características de los productos, las coberturas, exclusiones, derechos, obligaciones, costos relativos al producto, que en su entender sean adecuados para la toma de decisión del consumidor financiero.
19. Tomar todas las precauciones necesarias en la propuesta, discusión y cierre de cualquier negocio, en orden a lograr de los consumidores financieros un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del negocio.
20. Guardar reserva sobre las informaciones de carácter confidencial acerca de los consumidores financieros y en desarrollo de sus funciones no revelarán detalles de las operaciones realizadas con estos a ningún tercero, salvo expresa autorización del cliente o en los casos que exija la Constitución y la Ley.
21. Mantener la calidad del servicio obligándose a solucionar de manera inmediata los hechos propios o de terceros que desmejoren la calidad de esté, tales como hurto o daños de sus bienes y equipos, conflictos laborales, obsolescencia de sus equipos.
22. Usar las claves de acceso a los sistemas de la compañía asignadas, conforme a las condiciones informadas. En todo caso, las claves son personales e intransferibles y el intermediario se obliga a actualizar la relación de los usuarios autorizados, notificando cualquier cambio de empleado con el fin de que la compañía pueda bloquear oportunamente el acceso de las claves respectivas.

Los intermediarios de seguros en el desarrollo de su actividad, y conforme a las aplicaciones legales y contractuales deberán abstenerse de seguir las siguientes conductas:

1. Utilizar su conocimiento, posición o autoridad que con ocasión de su actividad conozca y sea confidencial y reservada para la ejecución de un negocio jurídico personal o en provecho de un tercero.

2. No realizar operaciones que pongan en riesgo la capacidad de cumplimiento por parte de CESCE.
3. Favorecer los intereses de un cliente o tercero en detrimento de los intereses de otro cliente o tercero.
4. Omitir el cumplimiento de las normas sobre el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
5. Difundir rumores o información que pueda afectar la integridad y transparencia del sector financiero y asegurador.
6. Realizar o encubrir actividades contrarias a la Ley o a la ética o que puedan afectar la imagen, buen nombre y reputación de CESCE.
7. Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
8. Abstenerse de otorgar al consumidor financiero cualquier preferencia de tipo económica, que se encuentre fuera de las políticas técnicas de la aseguradora, como son las notas técnicas, tasas, descuentos.
9. Abstenerse de celebrar contratos, convenios o cualquier otro tipo de acuerdos de esta misma naturaleza con la aseguradora mediante empresas en las cuales el intermediario tenga participación o interés económico, salvo autorización previa de las primeras a la segunda y poner en conocimiento de la compañía cualquier hecho que afecte su imparcialidad u objetividad o implique un conflicto de intereses.
10. Pagar, ofrecer, recibir y pedir incentivos, beneficios o cualquier otra ventaja para la realización de negocios, con la intención de realizar una acción deshonesto e ilegal.
11. Aceptar o solicitar regalos, invitaciones o favores, directamente o por intermedio de sus cónyuges, compañeros permanentes y parientes dentro del segundo grado consanguinidad o afinidad, y único civil, de manera que se pueda afectar su objetividad en la toma de decisiones propias del ejercicio de su actividad.
12. Diligenciar las solicitudes de seguro o las declaraciones de asegurabilidad sin permitir que el consumidor financiero lo haga o lo conozca.

9. Régimen Legal de Inhabilidades

Agentes

Según lo establecido en el numeral 6 del artículo 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, no son hábiles para actuar como agentes colocadores:

- 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 los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

Agencias

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, no podrán dirigir las agencias colocadoras aquellas personas que se encuentren en los casos siguientes:

- a. Cuando la agencia sea dirigida por una sociedad de comercio, si las primas correspondientes a los seguros propios de esta o de su clientela comercial exceden del veinte por ciento (20%) del total de los que obtenga directamente en el año para las compañías aseguradoras que represente;
- b. Cuando la sociedad de comercio que dirija la agencia tenga algún socio o administrador que esté inhabilitado para actuar como agente colocador de seguros;
- c. 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 presente Estatuto, y
- d. 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.

10. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN DE LOS INTERMEDIARIOS HACIA LOS CONSUMIDORES

Los intermediarios de seguros de CESCE deben suministrar a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato, la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna:

- 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.
- 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 (SUCIS).
- 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 para tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
- Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.

11. CONSECUENCIAS INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Las acciones u omisiones en que incurran los Intermediarios de Seguros de CESCE en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código constituyen una falta, dependiendo de la gravedad de esta, genera la terminación del contrato de intermediación, previa la solicitud de explicaciones hecha por CESCE.

12. CANAL DE DENUNCIAS

CESCE con el fin de fortalecer su Sistema de Control Interno- SCI, cumplir con los principios y políticas corporativas y atender las disposiciones legales, adopta las siguientes políticas para recibir y tramitar denuncias:

1. Con el fin de recibir y dar trámite a las denuncias sobre eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y conducta u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el SCI, CESCE acoge el canal de denuncias institucional habilitado por el Grupo CESCE por medio del correo electrónico: lineaetica@CESCE.co

2. A fin de garantizar la confidencialidad de los datos del denunciante y de las denuncias, la información relativa a estos será tratada de acuerdo con la política de confidencialidad publicada en la página WEB de CESCE y las reglamentaciones a las que está sujeta el Grupo CESCE.

En caso del que el denunciante suministre sus datos de identificación, se garantizará la confidencialidad total y absoluta del denunciante, denunciado y de otras personas que pudieran estar relacionadas, así como del contenido de la denuncia.

3. En la página web de CESCE y en la intranet aparecerá un link con las instrucciones para interponer las denuncias por parte de empleados, intermediarios, proveedores y/o cualquier otro grupo de interés, diferenciado del canal para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
4. Con el fin de garantizar la protección de los denunciantes frente a represalias, CESCE:

Garantizará la ausencia de represalias de cualquier tipo por denuncias que se hayan remitido de buena fe, debiendo contar el denunciante con indicios razonables para sustentar la misma.

Las personas que pretendan denunciar en el marco de un sistema de denuncia de irregularidades deberán saber:

- que contarán con la total protección y apoyo de la entidad, en lo que respecta a su acción.
- que su identidad se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso, y en especial que su identidad no será revelada a terceros, a la persona inculpada o a los superiores jerárquicos del empleado.
- Si a pesar de esta información, el denunciante desea mantener el anonimato, la denuncia se aceptará.

Con independencia de lo anterior, cualquier denuncia dolosamente falsa, maliciosa o abusiva podrá dar lugar a acciones proporcionales por parte de la Compañía en contra del denunciante.

5. CESCE a través de la Gerencia Legal, como encargada del cumplimiento normativo, capacitará a los empleados de la Compañía respecto de las políticas acogidas por la entidad en cuanto a su canal de denuncias.
6. El canal de denuncias será atendido por parte de La Dirección de Riesgos Empresariales, en coordinación con la Gerencia Legal de CESCE Colombia

7. El tratamiento de las denuncias se hará bajo los más estrictos principios de: transparencia, objetividad, equidad y confidencialidad.

8. En caso de que los hechos denunciados presuntamente contravengan el Código Penal Colombiano, se deberá dar traslado a las autoridades competentes por medio de la Gerencia Legal de CESCE.