

**MANUAL Y CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
DE INTERMEDIARIOS DE COLMENA SEGUROS**



VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

CONTENIDO

Capítulo I.....		3
Introducción.....		3
1.1 Antecedentes 3		
1.2 Aplicabilidad ³		
1.3 Marco Normativo 4		
Glosario		5
Capítulo II.....		6
Áreas Responsables del Cumplimiento del Manual.....		6
2.1 Junta Directiva 6		
2.1.1 Área responsable del proceso de acreditación y homologación de la idoneidad de los Intermediarios de Seguros: 7		
2.2 Áreas técnicas y comerciales		7
Capítulo III.....		7
3.1 Procedimiento y criterios de vinculación al registro de intermediarios		7
3.1.1 Sentido y alcance de la acreditación de los intermediarios a Colmena Seguros		7
3.1.2 Proceso que debe realizar el intermediario		8
3.2 Requisitos para Agentes y Agencias		8
3.2.1 Acreditación de Idoneidad.....		8
3.2.2 Procedimientos y Criterios de evaluación de la capacidad profesional de las personas naturales que ejerzan labores de intermediación de seguros.....		8
Capítulo IV.....		11
4.1 Conductas y prohibiciones a las cuales deben sujetarse las Personas Naturales Vinculadas a la entidad aseguradora		11
4.2 Régimen legal de inhabilidades aplicable a las Personas Naturales Vinculadas		12
4.3 Declaración de Habilitación para Ejercer la Intermediación en Colmena Seguros		13
Capítulo V.....		14
5.1 Mecanismos mediante los cuales la entidad velará por el cumplimiento del deber de información desarrollado en el Capítulo I, Título III, Parte I de la CBJ ¹⁴		
5.2 Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero		15
5.2.1 Derechos de los consumidores financieros:.....		15
5.2.2 Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros		16
5.3 Mecanismos que garantizan el deber de información a favor de los Consumidores de Seguros		16

Capítulo I.

Introducción

I.1 Antecedentes

Con la emisión de la Circular Externa 050 2015 y la reglamentación vigente para riesgos laborales, la Superintendencia Financiera de Colombia, solicitó la creación del Manual de Intermediarios con el fin de promover el cumplimiento de los requisitos de idoneidad, el deber de la información desarrollado en el Capítulo I, Título III, Parte I de la CBJ, y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros de las personas naturales y jurídicas que ejercen la intermediación, para garantizar la debida atención de los Consumidores Financieros.

Bajo este marco y toda vez que los intermediarios y los responsables por los canales de distribución de los seguros, dado su permanente contacto con los clientes, son responsables del cumplimiento de las obligaciones de transparencia y correcto envío de la información a los clientes, Colmena Seguros S.A. ha implementado el presente Manual y Código de Ética, con el cual contribuye para que los intermediarios y los canales de comercialización de los seguros con quienes tienen relaciones contractuales y comerciales cumplan sus obligaciones.

I.2 Aplicabilidad

El presente manual se aplicará a todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan la intermediación de seguros, ya sea en calidad de colaboradores, agentes independientes, o como persona natural vinculada a una agencia de seguros acreditada con Colmena Seguros.

I.3 Marco Normativo

El marco normativo que rige el presente manual lo conforma la Circular Externa 050 de 2015, el Código de Comercio, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Código de Conducta de Colmena Seguros.

Glosario

Asegurador: Es la persona jurídica autorizada por la Superintendencia Financiera para asumir los riesgos ajenos que le son trasladados por el Tomador. En él recae la obligación de pagar la suma asegurada una vez ocurra el siniestro.

Agencias: Las Agencias de Seguros, son sociedades que operan bajo la forma societaria de Sociedades de Responsabilidad Limitada, sociedades en Comandita Simple o Sociedades Colectivas, que promueven la celebración de los contratos de seguro y la renovación de los mismos, representando a una o a varias Compañías de Seguro en un determinado Territorio.

Agente de Seguros: Persona natural que desarrolla una labor de intermediación entre las compañías aseguradoras y los consumidores que demandan los servicios de protección mediante una póliza de seguros, básicamente promueven la celebración de contratos de seguro y buscan su renovación.

Hay dos clases de agentes:

- ✓ **Agente Dependiente:** Es la persona que tiene un vínculo laboral con el Asegurador para desarrollar la actividad de intermediación.
- ✓ **Agente Independiente:** Es la persona que por sus propios medios y sin vínculo laboral con el Asegurador se dedica a las labores de intermediación de seguros. El Asegurador no puede establecer con este tipo de Agentes, cláusulas de exclusividad.

Intermediario de seguros: Es la persona natural o jurídica encargada de ofrecer, promover, asesorar y manejar los seguros de las personas naturales o jurídicas que tengan necesidad de protección, en representación de una o varias

aseguradoras. Los intermediarios de seguros son de tres tipos: (i) Agentes (ii) Agencias (iii) Corredores de Seguros.

Personas Naturales Vinculadas: Para los efectos del presente numeral, se entiende como Persona Natural Vinculada cualquier persona natural que reúna los siguientes criterios:

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

Que ejerza la colocación de seguros, entendida como el conjunto de actividades de asesoría y acompañamiento en la adquisición de productos de seguros.

Salvo en los casos que expresamente se indiquen en el presente manual, Las instrucciones impartidas no son aplicables a los intermediarios de seguros que comercialicen exclusivamente seguros del ramo de riesgos laborales, quienes deben atenerse a lo establecido en el Decreto 1637 de 2013 o las normas que lo modifiquen. No obstante lo anterior, cuando un intermediario de seguros de riesgos laborales comercialice cualquier otro ramo, debe cumplir con lo establecido en el presente Manual y Código de Ética y Conducta.

Capítulo II.

Áreas Responsables del Cumplimiento del Manual

2.1 Junta Directiva

Corresponde a la Junta directiva establecer las políticas y aprobar los procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos de idoneidad de las personas naturales vinculadas, y en general

de los intermediarios de seguros que tengan relación con Colmena Seguros S.A., así como el cumplimiento del deber de información de los mismos.

2.1.1 Área responsable del proceso de acreditación y homologación de la idoneidad de los Intermediarios de Seguros:

Se ha designado a la vicepresidencia de Operaciones, en cabeza de la Gerencia de Contratación y Compras como los responsables de garantizar la correcta aplicación del proceso de acreditación y homologación de idoneidad de los intermediarios y personas naturales vinculadas a Colmena Seguros.

2.2 Áreas técnicas y comerciales

Corresponde a las Vicepresidencias Técnicas y Comercial de Seguros, la Gerencia Técnica de Riesgos Laborales y a las Gerencias Estratégicas del negocio, responsabilidad de definir las necesidades y monitorear la gestión de los intermediarios del presente manual.

Capítulo III.

3.1 Procedimiento y criterios de vinculación al registro de intermediarios

3.1.1 Sentido y alcance de la acreditación de los intermediarios a Colmena Seguros

Como parte del desarrollo de las actividades propias de los intermediarios de seguros, Colmena Seguros presenta el Manual y Código de Ética y Conducta, con el cual se busca alinear los requisitos y conductas que deben caracterizar el desempeño de los intermediarios, fortalecer los mecanismos para que los Consumidores Financieros reciban la debida

atención por parte de quienes les brinden información y asesoría logrando así la protección de sus derechos.

3.1.2 Proceso que debe realizar el intermediario

La compañía habilita usuario y contraseña y envía correo electrónico a cada uno de los intermediarios, informando los requisitos necesarios para su acreditación de acuerdo al ramo a comercializar, con los cuales Colmena Seguros cumple con la reglamentación relacionada con este tema.

La información recibida se valida internamente para generar la publicación de los datos en SUCIS (Sistema Único de Consulta de Intermediarios de Seguros).

El registro de esta información debe cumplir con los criterios de veracidad, confiabilidad, transparencia y cruce en listas restrictivas, lo que permitirá a la Aseguradora garantizar la calidad de la información.

3.2 Requisitos para Agentes y Agencias

3.2.1 Acreditación de Idoneidad

Todas las personas naturales vinculadas, agentes independientes y quienes se encuentren vinculadas a agencias de seguros que tengan responsabilidades asociadas a la asesoría en productos de seguros, deberán acreditar idoneidad en los ramos que comercialice Colmena Seguros S.A.

3.2.2 Procedimientos y Criterios de evaluación de la capacidad profesional de las personas naturales que ejerzan labores de intermediación de seguros

La idoneidad, tiene dos componentes que deberán ser validados:

3.2.2.1 Capacidad Profesional:

Las personas naturales vinculadas con sus agentes y agencias, certificarán la capacidad profesional a Colmena Seguros S.A. a través de la firma de La **Declaración de la Capacidad Profesional** en la cual se certifica que ha mantenido sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros, posee experiencia y conocimientos suficientes sobre la actividad de intermediación de seguros, y que no se encuentra actualmente en alguna investigación o proceso relacionado con comercialización inadecuada de seguros.

3.2.2.2 Capacidad Técnica

A. Homologación de la capacidad Técnica Seguros de Personas

Colmena Seguros conforme con lo indicado en el Decreto 2555 de 2010, reconocerá las competencias y conocimientos de las personas naturales intermediarias y vinculadas a las agencias a través de la homologación del desempeño, el cual debe certificarse de alguna de las siguientes maneras:

- Certificado de vínculo comercial para la promoción y asesoría de Seguros de Personas, con mínimo 2 años de experiencia. El certificado debe tener una vigencia no mayor a sesenta (60) días.
- Certificado laboral expedido por una compañía de seguros/ corredor/ agente o agencia en donde conste que el solicitante ha laborado y conoce temas de Seguros, con experiencia mínima de 2 años en el ejercicio de sus funciones. El certificado debe tener una vigencia no mayor a sesenta (60) días.
- Certificado de aprobación del curso básico de Seguros (Otorgado con base en la circular 050/2015)

En caso de no contar con ninguno de los certificados mencionados Colmena Seguros ofrece la posibilidad de realizar el programa virtual para obtener la idoneidad técnica.

Además de los requisitos anteriormente mencionados se debe realizar cursos de producto de Colmena Seguros, los cuales podrán certificarse si se obtiene una calificación mínima del 80%.

B. Capacidad Técnica Riesgos Laborales

Realizar la inscripción y aprobación para ejercer la labor de intermediarios de riesgos laborales a través del Registro Único de Intermediarios (RUI)

Para todos los efectos anteriores, las Agencias de Seguros deberán asegurar que cada una de las Personas Naturales Vinculadas que realicen algún tipo de promoción de productos de Colmena Seguros cuente con la idoneidad de que tratan las normas que regulan la materia y el presente manual.

C. Pago de comisiones

Para los nuevos intermediarios bajo el marco de este procedimiento es importante anotar que una vez sea validada la idoneidad del Intermediario de Seguros y realizada su vinculación, la Compañía hace el reconocimiento de sus comisiones para pólizas nuevas, modificaciones y/o anexos, a partir de la firma del contrato, para los que ya se encuentran vinculados con la compañía, se deberá garantizar la aprobación de los programas virtuales, la Constancia de conocimiento de los sistemas de gestión de la administración del riesgo, y la actualización de contrato para el ramo a comercializar.

3.2.3 Vigencia y actualización de la capacidad técnica:

Todas las personas naturales que realicen los servicios de asesoría en seguros, deberán realizar los cursos de actualización y exámenes de conocimiento de acuerdo a lo estipulado en la norma vigente, contados a partir de la fecha en que acreditó por última vez su capacidad técnica, conforme a lo consignado en la Circular Externa 050 de 2015, y demás normas concordantes o cuando colmena seguros así lo requiera,

La actualización documental se realizará cada dos años de acuerdo a lo definido en las políticas de contratación y compras (ACC-PN-41).

Respecto a la certificación en los sistemas de administración de riesgos la actualización se realizará cada año.

3.2.4 Actualización de personas naturales vinculadas a agencia y/o agentes independientes

Es deber por parte de las agencias informar todas las novedades de actualización de datos de las personas naturales vinculadas. El tiempo establecido para comunicar estas novedades a Colmena Seguros será de cinco días hábiles.

Capítulo IV.

4.1 Conductas y prohibiciones a las cuales deben sujetarse las Personas Naturales Vinculadas a la entidad aseguradora

En concordancia con las reglas definidas anteriormente, los intermediarios que se vinculan a la compañía, cumplirán con las normas dispuestas y con el presente código de ética y conducta.

Los intermediarios mantendrán los recursos que componen su patrimonio libre de recursos provenientes de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita.

Los intermediarios no podrán ofrecer, prometer, otorgar, exigir, o aceptar la recepción o entrega de dinero, obsequios o cualquier otro objeto a ninguna persona, entidad, funcionario público, aliado comercial o colaborador de Colmena Seguros S.A., de forma directa o indirecta, con el objeto de influir en las acciones u obtener una ventaja indebida en relación con los acuerdos o negocios.

Los intermediarios deberán mantener la reserva y adecuado control y custodia de la información confidencial (Datos sensibles, privados y semiprivados) que conozcan, reciban o intercambien del consumidor Financiero y de Colmena Seguros, cumpliendo con lo establecido en la Ley

de Protección de Datos Personales y la cláusula de Confidencialidad de su contrato.

En el evento en que Colmena Seguros, en sus actividades de seguimiento y control identifique ocultamiento o entrega de información confidencial, omisiones y/o falta en el debido actuar de alguno de sus Intermediarios de Seguros, aplicará el proceso disciplinario respectivo, se identificará el impacto del incumplimiento y se establecerán las acciones respectivas las cuales podrán ser desde un llamado de atención hasta la cancelación del contrato, dependiendo de la decisión que tome el Comité Contratación para cada caso.

4.2 Régimen legal de inhabilidades aplicable a las Personas Naturales Vinculadas

- ◆ La Gerencia de Contratación podrá considerar inhábil a un intermediario de seguros, durante el proceso de acreditación o de manera posterior, en aquellos casos que este declare tener alguno de los siguientes vínculos con la Compañía:
 - A. Parentesco con otro proveedor, intermediario o colaborador de Colmena Seguros y/o alguna otra de las empresas pertenecientes a la Fundación Social
 - B. Haber sido funcionario de Colmena Seguros o alguna otra de las Empresas de la Fundación Social
 - C. Ser socio o administrador en alguna empresa que preste cualquier tipo de servicios a Colmena Seguros o alguna otra de las Empresas de la Fundación Social.
 - D. Agencias con profesionales adscritos que tenga o hayan tenido algún vínculo laboral y/o comercial con Colmena Seguros o alguna de las otras empresas pertenecientes a la Fundación Social
- ◆ Será considerado inhábil el Intermediario constituido bajo formas societarias no permitidas para realizar la actividad de intermediarios.

- Será inhábil el intermediario que haya realizado prácticas inseguras como uso abusivo de las primas y/o apropiación de estas en cualquier aseguradora.
- Será considerado inhábil el intermediario cuyos accionistas, representantes legales o empleados se encuentren reportados en Listas Restrictivas ONU y OFAC.
- Será inhábil el intermediario que tenga una sentencia en su contra debidamente ejecutoriada, la cual trate o guarde relación con mal ejercicio de la actividad de intermediación de seguros.

4.3 Declaración de Habilitación para Ejercer la Intermediación en Colmena Seguros

El Intermediario declara que no está inmerso en alguna inhabilidad, incompatibilidad de que tratan las normas que regulan su creación o funcionamiento y que cuenta con las habilitaciones correspondientes para desempeñarse como tal.

En especial, el Intermediario manifiesta que no:

- a) Desempeña cargos oficiales, semioficiales o públicos, con excepción de las actividades meramente académicas,
- b) Es director, gerente, administrador o empleado de alguna institución bancaria y
- c) Es socio, director, administrador o empleado de cualquier empresa comercial, cuyas primas correspondan a los seguros de dichas empresas o de su clientela comercial, excedan del 20% del total de los que obtengan anualmente para las compañías aseguradoras que represente.

De igual manera, tratándose de Agencias de Seguros, ninguna de las personas que ejerzan la administración o representación de la sociedad podrá:

- a) Ser dirigida por una sociedad de comercio, si las primas correspondientes a los seguros propios de ésta o de su clientela comercial exceden el 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 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
 - 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.

Cualquier incumplimiento a lo dispuesto con anterioridad, dará derecho a Colmena Seguros para dar por terminado el presente contrato, como consecuencia del incumplimiento a las obligaciones a cargo del Intermediario y a perseguir los perjuicios que por tales causas se generen.

Capítulo V.

5.1 Mecanismos mediante los cuales la entidad velará por el cumplimiento del deber de información desarrollado en el Capítulo I, Título III, Parte I de la CBJ

Todas las personas naturales vinculadas, en calidad de empleado, agente independiente, o como persona vinculada a una agencia de seguros deberán cumplir con los siguientes deberes de información:

Suministrar a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna:

- Los derechos y obligaciones emanados de las condiciones generales y particulares del contrato de seguro.
- El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.
- El alcance de los servicios de intermediación.
- Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.

- ✦ La forma de vinculación contractual del intermediario con Colmena Seguros S.A. y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.
- ✦ La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero.
- ✦ La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.
- ✦ El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
- ✦ Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.

5.2 Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero

5.2.1 Derechos de los consumidores financieros:

- ✦ Recibir por parte de Colmena Seguros productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- ✦ Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por Colmena Seguros deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- ✦ Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Colmena Seguros.
- ✦ Recibir una adecuada educación respecto de los diferentes productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos y los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- ✦ Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Colmena Seguros, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- ✦ Los demás derechos que se establezcan en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

5.2.2 Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros

- Asegurarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Conocer sobre los productos o servicios a contratar, indagando sobre las condiciones generales, derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio.
- Seguir las instrucciones y recomendaciones definidas por Colmena Seguros sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

5.3 Mecanismos que garantizan el deber de información a favor de los Consumidores de Seguros

La vicepresidencia de Operaciones, en cabeza de la Gerencia de Contratación y Compras realizará seguimiento y control del cumplimiento de los acuerdos aquí definidos y demás temas relacionados con la Circular 050, en caso de evidenciar incumplimientos iniciará el proceso disciplinario correspondiente y de ser necesario lo elevará al Comité de Contratación. Las áreas comerciales también deberán velar por el cumplimiento de las buenas prácticas en el manejo de información de los consumidores financieros.