

# CÓDIGO DE ÉTICA DEL INTERMEDIARIO DE SEGUROS

## COM-POL-001

Vicepresidencia Comercial  
Dirección de Capacitación  
Fecha de generación: 27/06/2017  
Versión 1.0

APROBO	REVISO	ELABORO
Junta Directiva	Presidencia	Secretaria General
Extracto Acta Junta Directiva No. 715 Junio 29 de 2017	Gabriel Silva Lujan	Patricia Helena Restrepo Torres



GlobalSeguros

# CÓDIGO DE ÉTICA DEL INTERMEDIARIO DE SEGUROS

## 1. Propósito

Definir los lineamientos y estándares morales y profesionales de la compañía para la sana práctica comercial y de seguros en el relacionamiento empresa - intermediarios.

## 2. Alcance

Incluye las situaciones generales concernientes a las relaciones de la compañía y sus intermediarios considerando aquellas en las que exista riesgo de un conflicto ético potencial.

Las situaciones no previstas en este Código de Ética o dentro de su alcance deberán resolverse de acuerdo con un criterio sana de administración.

## 3. Glosario

**CLIENTE:** es todo tomador, asegurado o beneficiario bajo una póliza de seguros. El cliente puede ser potencial o actual. Cliente actual es aquel que ya ha celebrado el contrato de seguro y cliente potencial es todo aquel consumidor con interés en la celebración de un contrato de seguro, que conozca del mismo por cualquier medio de información o labor de mercadeo utilizado por la compañía.

**CONDUCTA ÉTICA EMPRESARIAL:** corresponde al conjunto de acciones y actuaciones que consideran relevantes para el ejercicio del rol que se asume dentro de la organización por parte de quienes conforman la familia Global.

**CONFLICTO DE INTERÉS:** se entiende que existe un conflicto de interés cuando un individuo ha dividido su fidelidad entre Global Seguros y otra entidad o entre Global Seguros y sus intereses personales. En este orden de ideas, se considera conflicto de interés cualquier situación en la cual una persona enfrenta sus intereses personales o los de otras entidades con las que tenga vinculación con los de Global Seguros, en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean intermediarios, contratistas, clientes u otros, de tal manera que se afecte la libertad e independencia de la decisión, por diferencias en los motivos de quienes intervienen en la relación. También se entenderán por conflictos de interés las definiciones de ellos contenidas en los estatutos o en la Ley.

**IDONEIDAD:** Decreto 2605 de 1.993, Artículo 3º. Son idóneos para actuar en la intermediación en calidad de director o administrador de una sociedad intermediaria de seguros o reaseguros o como agente, las personas que manejan sus negocios de acuerdo con las sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros y posean conocimientos suficientes sobre la actividad de intermediación de seguros y reaseguros. Se presume el conocimiento suficiente de la actividad de intermediación por el hecho de haber desempeñado durante un plazo no inferior a dos (2) años funciones de dirección o administración en entidades del sector asegurador, o prestado asesorías durante el mismo término o desempeñado funciones en relación con la actividad propia para tales entidades.

**CIRCULAR EXTERNA 050 DE 2015:** Instrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los clientes de seguros y el Sistema unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.

**DISCRIMINACIÓN:** Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivos de raza, sexo, ideas políticas, religión, etc.

**ÉTICA:** La ética es la disciplina que se ocupa de pensar el valor del bien, su naturaleza, su relación con otros valores y la fundamentación de las normas morales que rigen nuestras acciones

**FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:** Financiación del terrorismo y de grupos de delincuencia organizada y administración de recursos relacionados con actividades terroristas y de la delincuencia organizada. Artículo 16 de la ley 1121 de 2006.

**INTEGRIDAD:** La integridad es actuar de forma correcta, Una persona íntegra es una persona que actúa de acuerdo a principios y valores.

**INTERMEDIARIO:** persona jurídica o natural que ha suscrito con la compañía el respectivo contrato para la comercialización de las soluciones ofrecidas por Global Seguros.

**OPERACIÓN INUSUAL:** Es aquella cuya cuantía o características no guarda relación con la actividad económica de los clientes, o que por su monto, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos.

**PREBENDAS:** Ventaja o beneficio que recibe arbitrariamente una persona.

**VALORES:** Son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta.

**PRINCIPIOS CORPORATIVOS:** corresponden al conjunto de conductas, valores y normas internas que definen la cultura organizacional.

**REGALOS:** Un regalo incluye cualquier cosa de valor, transferida a otra persona, por la cual no se espera recibir ningún servicio o contraprestación específica.

**VALORES CORPORATIVOS:** Son los elementos éticos propios de Global Seguros, se caracterizan con la cultura organizacional y son una pauta de comportamiento empresarial que no varía en ninguna circunstancia.

**PERSONA NATURALMENTE VINCULADA:** "cualquier persona natural que tenga cualquier tipo de relación contractual 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" (Circular 050 de 2015. Pag 25)

## 4. Principios y Valores Corporativos

### 4.1 Valores

Los valores y los principios corporativos constituyen el actuar de nuestra organización, se identifican con nuestra cultura organizacional y se reflejan en todas las actividades de nuestra empresa.

- **Responsabilidad:** las personas naturalmente vinculadas y los intermediarios vinculados con la compañía son éticamente responsables de sus actos personales y profesionales, en este sentido tienen la capacidad moral de asumir la responsabilidad por sus acciones, puesto que sólo de esta manera se demuestra la capacidad que tienen de asumir las responsabilidades propias del rol que desempeñan y demostrar sus habilidades en la solución de situaciones en las cuales se cometan errores, pues GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A., que se entiende en adelante como GLOBAL SEGUROS, reconoce que errar es de humanos pero no justifica la negativa a asumir la responsabilidad porque no reconocer sus responsabilidades erosiona el respeto y la cohesión al interior de nuestra organización, toda vez que esperamos que se cumplan todos los compromisos y obligaciones empresariales con eficacia, eficiencia y constancia.
- **Integridad:** GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A. respeta el actuar de todo individuo siempre que estas conductas garanticen los derechos de los demás y busquen el cumplimiento de sus deberes dentro de altos estándares éticos, toda vez que debemos revisar lo más profundo de la conciencia para desplegar actuaciones dentro de la organización con criterio y así obrar con rectitud y franqueza en el desarrollo de nuestros propósitos empresariales.  
La clave de la integridad empresarial está no sólo en hacer las cosas bien, sino en hacer las cosas de la manera correcta, por ello, es indispensable apoyarse en una comunicación efectiva, respetuosa y asertiva dentro de la organización, que nos permita cada día actuar eligiendo el bien por encima de beneficios personales pues de esta manera GLOBAL SEGUROS cuida el resultado final y maximiza la forma en que logra sus objetivos.
- **Justicia:** la compañía es rigurosa en el cumplimiento de las normas legales y el respeto por los derechos de sus clientes e intermediarios por ende, las actuaciones que se despliegan por todos los integrantes y relacionados de GLOBAL SEGUROS propenden por dar a cada quien lo que se merece para mantener el equilibrio entre la dignidad y la igualdad en las relaciones que se construyen al interior de la empresa.
- **Verdad:** Para la compañía hablar con la verdad es el pilar fundamental para construir una reputación en donde se evidencie coherencia en el actuar, y claridad entre lo que decimos y hacemos. La verdad se refleja en las comunicaciones, iniciativas y acciones toda vez que de esta manera se logra la satisfacción de las necesidades del cliente y atención oportuna a los compromisos y obligaciones adquiridos como compañía de seguros.
- **Respeto a las personas y los derechos humanos:** Respetar la individualidad de quienes hacen parte de la familia Global y de sus clientes, permite que la empresa se caracterice como el lugar ideal para lograr el libre desarrollo de la personalidad, al ser una organización incluyente que acepta las diferencias de cada individuo respecto a su género, creencias políticas o religiosas, expectativas y opiniones, con miras a lograr el máximo respeto a los derechos humanos.
- **Honestidad:** Es el valor que ilumina las acciones de la compañía en armonía con la visión y misión a fin de cumplir con las obligaciones de buen manejo de los recursos, debida diligencia, construcción de relaciones duraderas y transparentes con colaboradores, asociados, inversionistas, proveedores y clientes, porque “la honestidad es la mejor política”.

- **Calidad:** El “good will” y el “know how” de la compañía se basa en la calidad en las relaciones, los procesos y los productos, de esta manera encuentra sentido de pertenencia, orgullo y respeto por los logros alcanzados, y buscamos que todo lo que se construye en el interior de nuestra organización refleje el profesionalismo con el cual lo hacemos.

## 4.2 Principios

Los principios incluidos en el presente documento actúan en coherencia y están puntualizados con mayor detalle en el documento EST-POL-001. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO página 33.

**Responsabilidad Social Empresarial:** Estamos enfocados en adoptar planes y medidas que favorezcan el desarrollo sostenible, buscando el equilibrio entre el bienestar social, el medio ambiente y la rentabilidad de nuestra empresa.

**Servicios con Valor Agregado:** Tratamos de superar las expectativas de nuestros clientes externos e internos atendiendo con eficiencia y celeridad las necesidades de nuestros clientes.

**Comunicación hacia los clientes:** Ponemos todo nuestro esfuerzo en transmitir de manera responsable, clara, precisa, suficiente y confiable toda la información que nos sea requerida, para así respetar su derecho a elegir con conocimiento nuestros seguros.

**Legalidad:** El desempeño de nuestro objeto social se realizará en total respeto por la Constitución, las leyes y las normas que se dictan para el sector asegurador.

**Transparencia:** Este valor busca crear un entorno de confianza por esta razón se promociona el acceso libre a la información, se propende por la comunicación abierta para que quienes integran la organización participen de manera directa y responsable en la toma de decisiones. La información corporativa se transmite a terceros de manera clara, oportuna, seria y responsable con la finalidad de no generar incertidumbre sobre la situación corporativa de la compañía y su participación en el mercado, nuestra compañía pone a disposición de los integrantes y terceros interesados la información relevante de manera abierta, transparente, veraz, precisa y equilibrada dentro de los límites legales.

**Buena Fe:** Todos los actos que sean desplegados por los intermediarios de la compañía estarán enmarcados dentro de la buena fe. Igualmente, partimos del hecho que las relaciones comerciales que entablamos con nuestros clientes y proveedores se basan en buena fe y se obra con honestidad, sinceridad y lealtad.

**Prudencia:** consiste en desplegar conductas moderadas con discernimiento y discreción, sin que ello signifique que se conlleve encubrimiento y colaboración en ilícitos, por el contrario, el actuar de nuestra compañía se dirige a establecer un lenguaje, literal, cauteloso, claro y adecuado, en nuestro diario vivir para evitar causar o crear perjuicios innecesarios en el desarrollo de nuestra actividad aseguradora.

**Colaboración:** es la pauta para el desempeño del trabajo en equipo, por lo tanto, todas las áreas de la compañía y sus intermediarios se desempeñan bajo pautas de integración parcial o cooperación en busca de la obtención de resultados extraordinarios y se superan las brechas jerárquicas de manera que impacte en la toma de decisiones, solución de problemas, planeamiento de ideas innovadoras y esquemas laborales de constante

cambio. La colaboración también debe reflejarse con las autoridades administrativas y judiciales del país.

**Equidad:** la compañía se caracteriza por brindar a todos los clientes atención y productos sin considerar beneficios personales o de terceros y obviando tratos diferenciales y favoritismos hacia un determinado colaborador, intermediario o cliente.

## 5. Responsabilidades

Es responsabilidad de la JUNTA DIRECTIVA en coherencia con la sana práctica comercial y de seguros y los lineamientos establecidos por la Circular Externa 050 de 2015:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de acreditación de idoneidad y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades exigidas por la normatividad vigente.
- Aprobar y vigilar el cumplimiento de las políticas para el adecuado manejo de conflictos de interés de cualquier índole
- Aprobar los procedimientos y criterios de evaluación de capacidad profesional de las personas naturales que ejerzan labores de intermediación de seguros, vinculadas a la compañía, a las agencias o agentes vinculados.
- Aprobar y definir las conductas y prohibiciones por las cuales deben regirse los intermediarios y las inhabilidades asociadas.
- Aprobar las políticas, procedimientos y sanciones aplicables al incumplimiento al presente Código.

Es compromiso de todos los intermediarios de GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A, actuar en coherencia con la sana práctica profesional y de seguros.

Es responsabilidad de la VICEPRESIDENCIA COMERCIAL velar por el control y cumplimiento de las acciones descritas en este documento.

### 5.1 Responsabilidades Del Representante Legal

Frente a cualquier conflicto de intereses en la gestión de algún intermediario el Representante Legal de acuerdo con los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y la Junta Directiva tiene como responsabilidad:

- ✓ Promover la cultura ética y garantizar las buenas prácticas profesionales y de seguros
- ✓ Garantizar que los clientes, agentes y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de la compañía que deba revelarse.
- ✓ Servir de intermediador en situaciones donde existe Conflicto de intereses garantizando la imparcialidad y sana práctica profesional y de seguros.
- ✓ Tomar y dictar las medidas correctivas necesarias de acuerdo a las acciones cometidas en contra del presente código o de la legislación vigente por cualquiera de las partes.
- ✓ Recibir, tramitar y tomar decisión sobre conductas dudosas o poco adecuadas.

- ✓ Dirimir situaciones controvertidas y/o de conflicto, basados en su experiencia profesional, valores personales y humanos con una visión constructivista y responsable con la compañía, clientes e intermediarios.

## 6 Cumplimiento de la Ley por Parte del intermediario

Los intermediarios deben dar cumplimiento a la normatividad vigente que regule al sector asegurador.

### 6.1 Reporte de Conductas Indebidas por Parte del Intermediario

Los intermediarios disponen de los siguientes canales para el reporte de conductas indebidas:

#### Intermediarios:

- ✓ Comunicación escrita al líder o apoyo comercial
- ✓ Comunicación escrita al Gerente de Formación y Desarrollo
- ✓ Comunicación escrita a la Vicepresidencia comercial o representante legal de la compañía.

### 6.2 Responsabilidad del intermediario sobre la Reputación de la compañía

Cada persona en calidad de intermediario tiene la responsabilidad de no defraudar la confianza en él depositada, teniendo conciencia de las consecuencias de sus acciones y el impacto de las mismas en la reputación de la compañía frente a los clientes, siendo esta la que nos da una posición de ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

#### 6.2.1 Sistema De Administración De Riesgo De Lavado De Activos Y Financiación Al Terrorismo SARLAFT RCF – MAN – 002

El SARLAFT establecido se compone de dos fases, a saber: la primera, que corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo (en adelante LA/FT); y la segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

Es deber de todos los intermediarios de nuestra compañía, mantenerse vigilantes en la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo cumpliendo con la normatividad vigente y las políticas corporativas (Ver Manual corporativo SARLAFT).

### 6.3 Manejo de la información por Parte del Intermediario

#### 6.3.1 Registros e Integridad de la información

GLOBAL SEGUROS está comprometida con el adecuado registro y control de todos sus recursos y transacciones financieras, ya que la información de esta debe ser transparente, clara, fidedigna y

oportuna, de manera que se pueda utilizar sin limitaciones y de forma confiable para el rendimiento de cuentas a entidades del estado y para uso de los entes de control y dirección de la compañía donde el objetivo es que basados en esta información se puedan tomar decisiones sobre los recursos de la compañía, sea para realizar inversiones, compras, ventas, proporcionar o solicitar créditos, entre otros. Para esto las partes involucrados:

- ✓ Se adhieren a los debidos procesos de control establecidos para garantizar la transparencia, precisión y correcto registro en cumplimiento de la normatividad vigente.
- ✓ No deben dejar información de Global Seguros desatendida.
- ✓ No deben utilizar el altavoz en conferencias telefónicas cuando se maneje información confidencial, salvo que sea indispensable la participación de varias personas en dicha conferencia. En ese caso se tomarán medidas para asegurar la confidencialidad de la conferencia.
- ✓ Deben utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos al transmitir información.
- ✓ Deben proteger los sistemas de cómputo personales con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- ✓ Deben tratar los negocios que involucren información confidencial fuera del alcance del personal que no esté involucrado en la operación.
- ✓ El trato con a los intermediarios de GLOBAL SEGUROS se mantendrán al margen de los temas no relacionados con la asesoría objeto de su contrato.

### 6.3.2 Confidencialidad de la Información Manejada por el Intermediario

EL intermediario debe seguir los lineamientos de manejo de información *confidencial* establecidos por GLOBAL SEGUROS y bajo las exigencias de la normatividad vigente absteniéndose de utilizarla para beneficio diferente a la intermediación de seguros, de su reproducción y/o publicación parcial o total, salvo que exista una obligación legal de revelar cierta información y siguiendo los lineamientos establecidos por la compañía. Con el propósito definir con mayor claridad el debido manejo de la información se detalla la clasificación de la misma de acuerdo a las políticas de la compañía (Política de Inventario y Clasificación de la Información - RCF-POL-004).

Los Niveles de Clasificación y Confidencialidad de los activos de información de Global Seguros de Vida S.A son los siguientes:

- Niveles de Clasificación

**Pública:** La información pública de Global Seguros de Vida S.A es la información que ha sido declarada de conocimiento público de acuerdo a alguna norma jurídica o por parte de la persona o grupo de personas de la compañía con autoridad para hacerlo. Esta información puede ser entregada o publicada sin restricciones a los empleados o a cualquier persona sin que esto implique daños a terceros ni a las actividades y procesos de Global.

**Confidencial:** La información confidencial de Global Seguros de Vida S.A es toda aquella información que no es Pública. A la información confidencial sólo pueden tener acceso las personas que expresamente han sido declaradas usuarios legítimos de esta información, y con los privilegios asignados, según lo defina la compañía. Se incluye la información propiedad de terceros que Global Seguros de Vida S.A utiliza bajo acuerdos de confidencialidad o por licencias de uso.

El intermediario debe garantizar la especial custodia y adecuada supervisión de uso de la información de GLOBAL SEGUROS y/o de sus clientes guardando prudencia en sus comunicaciones verbales o escritas y evitar situaciones donde sea susceptible revelar información sensible de la empresa o de los clientes de manera accidental.

El intermediario a pesar de su desvinculación con GLOBAL SEGUROS mantiene su obligación de no publicar o compartir información confidencial de la compañía y/o de sus clientes.

### **6.3.3 Protección de seguridad de datos de clientes y proveedores**

La compañía y sus intermediarios se comprometen con el cumplimiento de la ley estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 bajo la cual deben seguir las reglas para la administración de datos personales de carácter financiero, comercial y de servicios en lo referente a su acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización o certificación de información de los clientes internos o externos.

Los intermediarios deberán mantenerse informado a través de la página web oficial de la compañía, [www.globalseguroscolombia.com](http://www.globalseguroscolombia.com), sobre la política y el aviso de privacidad vigentes. GLOBAL SEGUROS se reserva el derecho de realizar modificaciones o actualizaciones en cualquier momento a la presente política así como también al aviso de privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos. Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de la página de internet.

Los intermediarios deberán cumplir a cabalidad los acuerdos y/o cláusulas de confidencialidad firmados con GLOBAL SEGUROS para el debido proceso en el manejo y acceso a la información los clientes de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Política De Tratamiento De Datos Personales teniendo presente que:

El tratamiento que los intermediarios de GLOBAL SEGUROS dan a los Datos Personales de los Clientes es únicamente para:

- ✓ Realizar la cobranza de las primas correspondientes a la(s) póliza(s) de seguro que se contrate
- ✓ Llevar a cabo la entrega de la póliza de seguro que corresponda, endosos y certificados individuales, ya sea en forma física, electrónica o digital, o por cualquier otro medio lícito.
- ✓ Atender las solicitudes de servicios como puede ser: Incremento de Suma Asegurada, Cambio de Beneficiarios, Rectificaciones, entre otros.
- ✓ Atender las consultas, cancelaciones de pólizas y/o aclaraciones que los Clientes realicen.
- ✓ Dar atención y seguimiento a las solicitudes que reciba de los Titulares de Datos Personales, en ejercicio del derecho de Habeas data a que se refiere la presente Política.

Los datos que los intermediarios GLOBAL SEGUROS, recolectan de los beneficiarios de las pólizas de seguro Educativo se usan para:

- ✓ Identificar plenamente al beneficiario, para que éste pueda reclamar la indemnización o beneficios de la póliza de seguro.
- ✓ Establecer la fecha de maduración en la cual el beneficiario empezará a hacer uso efectivo de la misma. (Seguro Educativo).

- ✓ Calcular el monto de la Prima de acuerdo a la edad y curso en que se encuentre el beneficiario al momento de la emisión de la Póliza.
- ✓ Ofrecer un adecuado servicio a los asegurados.

Cualquier incumplimiento al debido proceso de tratamiento de datos personales será considerado y tratado como falta grave.

#### **6.4 Responsabilidad en Competencia y Protección del consumidor Financiero - Circular 050**

GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A., y sus intermediarios están comprometidos con:

- Defender la libre competencia y evitar la competencia desleal.
- Garantizar la divulgación al cliente final de la información referente a las instancias de atención al consumidor financiero.
- Cumplir con el plan de capacitación en normativa, productos y servicios ofrecidos por GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A. para suministrar al cliente y relacionados la información suficiente, clara y oportuna según lo requiera.
- Verificar que la información publicada sea veraz, completa, suficiente y actualizada.
- Proporcionar al consumidor financiero información actualizada y relevante sobre las personas que se desempeñan en la colocación de seguros con GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A.
- Toda persona vinculada con la compañía como empleado o intermediario debe cumplir los requisitos de capacitación y/o experiencia que les permitan acreditar su idoneidad técnica y profesional.

#### **6.5 Responsabilidad en el Cumplimiento de la Idoneidad Técnica y Profesional**

Dada la importancia del talento humano en la prestación de un servicio de calidad GLOBAL SEGUROS facilitará y promoverá la permanente capacitación de sus intermediarios, con tal propósito los involucrados deben:

- Asistir cumplidamente a los cursos o programas de capacitación diseñados por GLOBAL SEGUROS en cumplimiento a la circular 050.
- Aprovechar todo tipo de capacitación brindada por GLOBAL SEGUROS haciendo el mejor uso de ella y sometiéndose a las pruebas de verificación y aprobación.
- Leer en forma oportuna los comunicados emitidos por GLOBAL SEGUROS y por las entidades reguladoras.
- Conocer al detalle las soluciones comerciales ofrecidas por la GLOBAL SEGUROS
- Brindar soluciones a los clientes de la compañía ajustadas a las necesidades reales del mismo.
- Presentar oportunamente la documentación requerida que certifique el cumplimiento de los requisitos de idoneidad técnica y profesional (formación en producto y/o experiencia mínima).

### **7. Comportamiento General**

Buscando garantizar el buen trato y respeto se establece que:

- Se debe generar y mantener un ambiente de trabajo justo y equitativo.
- Está prohibido el porte y consumo de alcohol y sustancias alucinógenas y/o enervantes en citas con clientes de la compañía y en general en cualquier espacio que represente a GLOBAL SEGUROS
- No aceptamos ni permitimos comportamientos de acoso y discriminación.
- En GLOBAL SEGUROS respetamos las diferencias individuales y la diversidad cultural.
- En todo momento el colaborador del área comercial y el intermediario velará porque sus actividades y acciones, no perjudiquen el buen nombre de las compañías y sus relacionados.
- El colaborador del área comercial y/o el intermediario acatará las leyes, las normas y demás regulaciones aplicables en las jurisdicciones donde se desempeñe en el ejercicio de su actividad y en sus relaciones con las compañías.
- La información verbal o escrita que el colaborador del área comercial y/o el intermediario reciba o conozca, sea ésta o no destinada al ejercicio de sus actividades para las compañías, será totalmente confidencial y no podrá ser utilizada o divulgada a nadie, ya sea un tercero persona natural o jurídica, colaborador, un familiar o un relacionado.
- La información sobre los clientes o potenciales clientes, y sobre las transacciones, sus montos y sus características, y sobre las operaciones que con ellos se realicen o discutan, es estrictamente reservada y está protegida por el derecho a la intimidad.
- El colaborador del área comercial y el intermediario es responsable de aplicar todas las medidas de debido cuidado y de actuar con la prudencia necesaria en el manejo de la información, los documentos, los datos, los archivos electrónicos, las comunicaciones verbales y escritas, y toda pieza que contenga información de las campañas.
- El colaborador del área comercial y/o el intermediario realizará, si así le correspondiere o las circunstancias lo exigieren, todos los esfuerzos para presentar la compañía, sus productos y servicios, acogiéndose a las directrices definidas para ese propósito.
- El colaborador del área comercial y/o el intermediario se compromete a informar a las compañías sobre toda actividad, amenaza o información sospechosa, que a su juicio pueda atentar contra los intereses y contra la seguridad de la compañía, de su personal, de sus relaciones y de sus clientes, ya sea esta proveniente de allegados, terceras personas, competidores o agentes fuera de la ley.
- Los Intermediarios no podrán desarrollar ni utilizar material publicitario que no sea enviado por el área de mercadeo de la compañía, para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y la protección debida a la imagen corporativa.
- Consultar frecuentemente la página web de la compañía para asegurar el uso de formatos, herramientas y documentación vigente y aprobada.

## **7.1 Comportamiento del Intermediario (Personas Jurídicas y Personas Naturalmente Vinculadas) acorde al CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

El compromiso con la satisfacción de los clientes es el objetivo constante en GLOBAL SEGUROS, al ser nuestros intermediarios la carta de presentación de nuestra compañía, por ello, es de enorme trascendencia tener unas pautas de comportamiento en las cuales se evidencie la calidad humana y los principios de negociación de nuestra empresa:

- A. Promocionar con respeto y sana competencia los productos y servicios de GLOBAL SEGUROS.
- B. Mantener un diálogo permanente con la compañía sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos comercialmente.

- C. Si bien es cierto se reconoce la actividad de intermediación como una actividad independiente, dadas las características técnicas y jurídicas del contrato de seguro es necesario que se acaten las recomendaciones de GLOBAL SEGUROS sobre la manera en como espera la compañía que se comercialicen los productos ofrecidos al público.
- D. Con la finalidad de brindar a los clientes las herramientas necesarias para que opten por adquirir nuestros productos es necesario dar información clara, veraz, previa y oportuna respecto de las condiciones del contrato y sus características, amparos, exclusiones, beneficios y precio.
- E. El atender las necesidades del cliente es prioritario, por tal razón resulta necesario brindar información de forma eficiente y oportuna a los clientes, respecto de los documentos necesarios para la adquisición y reclamación del seguro.
- F. Es indispensable que el intermediario conozca las necesidades de los clientes para que ofrezca el producto de nuestra compañía que ajusta a sus expectativas.
- G. Los intermediarios no tendrán facultades para recibir dinero en efectivo o cheques de nuestros clientes, salvo que cuenten con la expresa autorización.
- H. Al terminar la relación contractual con la compañía el intermediario deberá restituir los formularios, tarjetas de presentación, material POP, documentos originales (escritos y electrónicos), equipos e información de los clientes que tenga en su poder.
- I. Con la finalidad de brindar a nuestros clientes una atención oportuna el intermediario y/o el colaborador debe orientarlo sobre cómo realizar reclamaciones de indemnización, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o cualquier otro requerimiento a través de nuestra herramienta de PQRSF.
- J. Nuestra compañía tiene las puertas abiertas para que quienes integran el equipo de ventas utilicen nuestras instalaciones, para ello, es necesario que se comprometan a cumplir con todas las normas internas, en relación con el uso de sus instalaciones.
- K. En el giro ordinario de nuestros negocios tenemos la obligación de conocer a nuestros clientes, por ello, el recaudar la información sobre prevención y control de lavado de activos de acuerdo a los parámetros que ha definido GLOBAL SEGUROS resulta de vital relevancia.
- L. Con el objetivo de seleccionar a nuestra fuerza de ventas (personas jurídicas – personas naturales vinculadas) evaluamos capacidad profesional previa a la vinculación con nuestra compañía.
- M. En aras de la capacidad profesional de cada una de las personas naturales vinculadas a la comercialización de nuestros productos de seguros, se realizarán cursos de capacitación y formación respecto a sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros.

## **7.2. Desarrollo de Equipos, Dirección, Responsabilidad y Supervisión: Colaboradores del área comercial.**

La cultura de integridad y cumplimiento en una compañía inicia en sus líderes, por lo que los Gerentes, Directores y Ejecutivos comerciales deben cumplir con su responsabilidad de acompañamiento y supervisión, como consecuencia de lo cual, son responsables de todos sus intermediarios, por lo que deben:

- Tener un comportamiento adecuado, un desempeño y competencia social ejemplar, de manera tal que cada uno logre combinar los factores humanos y técnicos en forma eficiente para lograr objetivos claros, ambiciosos y realistas, debe liderar dando ejemplo de una conducta ética e íntegra.
- Seleccionar cuidadosamente a sus equipos comerciales de acuerdo a sus cualificaciones personales, profesionales y a su idoneidad.

- Mantener un buen desempeño comercial.

### **7.3 Medios de comunicación**

Los intermediarios de GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A. tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario o revelar información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos de que cuenten con la expresa autorización por parte de la Vicepresidencia Comercial para entablar cualquier tipo de relación con los medios.

## **8. Acciones no aceptadas dentro de la compañía**

### **8.1 Discriminación**

Es completamente inaceptable dentro de la compañía cualquier actitud o tipo de discriminación por raza, género, discapacidad, religión, orientación sexual, etc.

### **8.2 Violencia**

No es aceptado ningún tipo de violencia incluyendo amenazas dentro de los lugares de trabajo, ya sea hacia otras personas, como contra la propiedad de la compañía, ya que esto inhibe la capacidad de la compañía para brindar un lugar de trabajo seguro.

### **8.3 Regalos y prebendas**

No se debe aceptar ni ofrecer ningún tipo de regalos que pudieran real o eventualmente influir en las decisiones comerciales o crear un sentido de obligación. En ningún caso se debe comprometer nuestra capacidad para tomar las decisiones comerciales objetivas que más le convengan a GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A. y siempre debemos evitar la aparición de sobornos o incorrecciones.

Salvo previa aprobación la Vicepresidencia comercial en ningún caso se debe aceptar u ofrecer regalos, entretenimiento u hospitalidad a los clientes que concuerden con las siguientes descripciones:

- Objetos lujosos, extravagantes, inapropiados o que tengan valor significativo
- Creen un sentido de obligación real o aparente.
- Dinero en efectivo.
- Elementos que se entreguen con el propósito inapropiado de esperar algo a cambio, como una decisión favorable o la ejecución de una acción comercial.

Los regalos, las comidas, el entretenimiento y la hospitalidad se pueden aceptar o brindar únicamente si se dan con el propósito adecuado de fortalecer las relaciones comerciales o demostrar productos o servicios.

## **9. Prácticas de Negocios**

### **9.1 Relaciones con personas del Gobierno y Clientes**

Todos los intermediarios de GLOBAL SEGUROS deberán conocer y cumplir las siguientes prácticas a la hora de realizar negocios:

- ✓ No se realizarán negocios con personas jurídicas o naturales cuyo comportamiento sea contrario a las leyes o a la ética o cuando estas últimas hayan sido condenadas penalmente por conducta dolosa.
- ✓ Se seleccionará en forma transparente a clientes y proveedores de Global Seguros, buscando que toda relación comercial se ajuste a condiciones de mercado.
- ✓ Todos sus intermediarios observarán condiciones claras en la realización de negocios de Global Seguros, de tal forma que sea posible que los clientes conozcan en su integridad las condiciones en que se ofrecen los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial.
- ✓ Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán de acuerdo con los principios de la sana competencia.
- ✓ Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos conforme a la ley y a los contratos respectivos de manera oportuna.
- ✓ Las relaciones con el gobierno y las entidades gubernamentales que involucren el nombre de GLOBAL SEGUROS se manejarán siempre dentro del marco de la Ley y bajo normas estrictas de ética y con previa autorización de la compañía.
- ✓ Se procederá en todos los casos con criterio justo, evitando beneficiar a personas, en perjuicio de terceros, de Global Seguros o del Estado.
- ✓ De conformidad con la Ley, se prohíbe intervenir, directa o indirectamente, en arreglos indebidos con personas naturales, instituciones públicas o privadas.

## 9.2 Competidores

GLOBAL SEGUROS y sus Intermediarios adoptarán mecanismos para evitar incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia o prácticas de competencia desleal y tomará medidas para cooperar con las políticas gremiales.

## 9.3 Clientes

GLOBAL SEGUROS y sus intermediarios respetarán los derechos de los clientes y buscarán soluciones que atiendan sus intereses, y expresará con claridad las condiciones de las operaciones, de tal forma que sea posible que los clientes conozcan en su integridad los servicios, así como las obligaciones recíprocas que de la relación comercial se puedan generar.

En general, la información relativa a la relación con un cliente es confidencial, salvo que ella sea de carácter público. Cualquier divulgación de información deberá estar de acuerdo con los mejores intereses del cliente y de GLOBAL SEGUROS no obstante, GLOBAL SEGUROS podrá divulgar la información cuando cuente con la autorización del cliente y en todo caso cuando cualquier autoridad judicial o administrativa lo exija.

La promoción de las soluciones ofrecidas por GLOBAL SEGUROS se expresará en lenguaje sencillo y proveerá una clara descripción de la relación entre el cliente y la Compañía.

## 10. Conflicto de interés

### 10.1 Conflicto de interés por parte de los involucrados (CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO)

Todos los intermediarios de Global Seguros deberán abstenerse de llevar a cabo acciones o participar en actividades que generen o puedan llegar a generar conflictos de interés para ellos o para Global Seguros. Cualquier situación de la cual surja un real o potencial conflicto de interés

deberá ser informada por parte del colaborador a su superior inmediato, quien a su vez deberá trasladarlo a los órganos a quienes les corresponda velar por el cumplimiento del Código de Global Seguros con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas. De acuerdo a lo anterior las partes:

- ✓ Las decisiones de participar o rechazar la participación en un determinado negocio no podrán basarse en sentimientos de amistad o enemistad de quienes tienen en sus manos la responsabilidad de decidir.
- ✓ No abusarán de su condición para obtener beneficios para sí o para terceros en el trámite de reclamaciones o solicitudes relacionadas con seguros o cualquier otro servicio, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas o clientes.

## 10.2 Procedimiento general de solución de conflictos de interés

La persona que considere encontrarse frente a una situación generadora de conflicto de interés, deberá:

- Informar que se encuentra en una posible situación de conflicto de interés a la Vicepresidencia Comercial o al representante legal en su defecto.
- En el evento en que haya duda en la calificación del conflicto, por parte de la instancia anterior, la misma deberá ser sometida a consideración del comité ético.

## 10.3 Orientaciones para la prevención de conflictos de interés

Las normas que se indican a continuación, buscan evitar o prevenir que se presenten situaciones que constituyan un conflicto de interés en las operaciones de GLOBAL SEGUROS y tienen como objetivo prevalecer los valores de compañía.

Los conflictos de interés se rigen bajo los siguientes parámetros:

Las operaciones de GLOBAL SEGUROS se realizarán con el cumplimiento de los requisitos establecidos por las disposiciones e instrucciones pertinentes, expedidas tanto por las autoridades externas reguladoras de su actividad como por las internas, según corresponda. En consecuencia, los intermediarios al servicio de GLOBAL SEGUROS acatarán las prohibiciones y restricciones en ellas establecidas que regulen sus operaciones, con el fin de evitar conflictos de interés.

Todos los intermediarios de GLOBAL SEGUROS deberán declararse impedidos para participar en cualquier decisión en la que encuentren un conflicto de interés personal sobreviniente.

## 10.4 Intereses individuales e intereses organizacionales

Todos los intermediarios deberán abstenerse de llevar a cabo acciones o participar en actividades en que sus intereses personales generen o puedan llegar a generar conflictos con los intereses de GLOBAL SEGUROS DE VIDA S.A.

Cualquier situación en la cual surja un real o potencial conflicto de interés deberá ser informada por parte del colaborador a su superior inmediato, quien a su vez deberá trasladarlo a la instancia competente, con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas.

## 11 Restricciones y Sanciones

El incumplimiento a lo dispuesto en el presente código será calificado como falta grave y las personas naturales o jurídicas responsables de las omisiones serán sujetos de las sanciones según lo previsto en la ley y el CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y CODIGO DE ÉTICA.

Según la naturaleza y gravedad de la situación, las acciones administrativas que se deriven pueden ser:

### Intermediarios

- Notificación del incumplimiento verbal o escrito, dejando registro respectivo incumplimiento del presente código.
- Cancelación de la clave.
- Retiro de los listados y sistemas en los cuales figura como intermediario de la compañía.
- Desvinculación comercial del Intermediario.

### 11.1 Clasificación de las Faltas

TIPO DE FALTA	DEFINICIÓN	PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquellos incumplimientos o acciones que vayan en contra de los lineamientos anteriormente mencionados, que no tengan impacto significativo en la operación y buen funcionamiento de la compañía, en la percepción de nuestros clientes y/o en la imagen de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La primera vez que un intermediario cometa una falta leve, el director del canal hará una recomendación mediante retroalimentación verbal con el mismo.</li> <li>• La segunda ocasión en que el intermediario cometa una falta leve, el director de canal, comunicará a su jefe inmediato y se realizará una recomendación por escrito, notificada por la Vicepresidencia Comercial. El intermediario deberá dejar un acuerdo de comportamiento por escrito.</li> <li>• En caso de mantenerse la reincidencia, se considerará como falta moderada o grave según el caso.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moderadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquellos incumplimientos o acciones que vayan en contra de los lineamientos anteriormente mencionados, cuyo impacto represente un perjuicio leve a la organización, tales como omisión en un procedimiento o repetición de faltas leves.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la falta es catalogada como moderada, la Vicepresidencia Comercial, en conjunto con el director de canal, determinará si se aplica una medida que lleve al mejoramiento de la gestión del intermediario.</li> </ul>

TIPO DE FALTA	DEFINICIÓN	PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Graves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos incumplimientos o acciones, cuyo impacto represente un perjuicio moderado o grave a la organización, tales como robo, estafa, agresión a colaboradores, mal manejo de la información de la compañía y/o de clientes entre otros. Así mismo, la reincidencia en faltas leves o moderadas, podrá ser considerada como falta grave.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando la falta cometida por el intermediario sea clasificada como grave, tendrá como consecuencia la cancelación inmediata del contrato de prestación de servicios. Así mismo, en coordinación con la alta Dirección de la compañía, se determinarán las acciones legales a que haya lugar. Se considera falta grave la retención de primas.</li> </ul>

### 11.2 Faltas Más Comunes

- Mala conducta:** Agresión o amenaza a pares, intermediarios y/o clientes; abuso de autoridad, inadecuada atención a los clientes, actitudes inmorales, comentarios maliciosos o malintencionados hacia las personas y/o malos tratos.
- Hurto y malversación:** Apropiación o utilización indebida de los bienes, recursos e información de propiedad de la compañía, deterioro intencional de bienes de la compañía.
- Fraude y deshonestidad:** Falsificación de documentos o informes; abuso de confianza.
- Deslealtad:** hablar mal de la compañía con pares, clientes y/o terceros.
- Destrucción malintencionada de bienes o documentos de la compañía:** Propósito de evadir u ocultar un acto o acción indebida.

### 11.3 Faltas por Inobservancia

El delegado de la Junta Directiva determinará si los incumplimientos reportados ameritan alguna sanción, en función de los efectos que los mismos causen a la compañía, clientes, intermediarios y en general, a los grupos de interés previstos en el código, sin embargo, se aplicaran sanciones por ejercer las siguientes conductas:

- Actuaciones irregulares relacionadas con proveedores.
- Apropiación indebida o desvío de recursos.
- Soborno y corrupción.
- Actos desleales sobre aspectos contables y de auditoría.
- Falta a la confidencialidad o uso de información privilegiada.
- Propiciar o no reportar el conflicto de intereses.
- Conductas de abuso de mercado.
- Falsificación de contratos, informes o registros.
- Infracciones relacionadas con operaciones de valores o títulos.
- Desconocer la especial protección del medioambiente.
- Vulnerar la seguridad de la información.
- Vulnerar la seguridad física.
- Conductas de acoso laboral, discriminación o malos tratos.
- Vulneración de derechos .

- Actuaciones que se impliquen tráfico de influencias.

## 12. Registros/anexos

- Circular externa 050 de 2015
- Ley 256 de 1996 - Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal
- Ley estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012- Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Circular externa 100-000005 de 17 de junio de 2014 para la prevención de LA/FT
- Ley 1581 de 2012, decreto 1377 DE 2013 - Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de datos
- Ley 1480 de 2011 decreto 2555 de 2010- Estatuto del consumidor- régimen aplicable a la defensoría del Consumidor Financiero

## 13. Documentos de referencia

Manual del Sistema De Administración De Riesgo De Lavado De Activos Y Financiación Al Terrorismo SARLAFT RCF – MAN – 002  
Manual del Intermediario de seguros  
RCF–POL-004 – Política de Inventario y Clasificación de la Información  
Política De Tratamiento De Datos Personales