



# Código de Ética y Conducta Empresarial

QBE Insurance Group

## Mensaje del CEO del Grupo

A principios de 2012 renovamos nuestra visión para reflejar el crecimiento de **QBE** durante los pasados 17 años desde que la visión se introdujo por primera vez. Nuestro objetivo:

“ser el asegurador y reasegurador global más exitoso ante los ojos de nuestros clientes, personal, accionistas y la comunidad.”

Solo podemos alcanzar nuestra visión si todos nosotros estamos involucrados y comprometidos. Tenemos que pensar y actuar como **ONE QBE** para tener un enfoque coherente y alineado con la manera en que construimos, hacemos crecer y conducimos nuestro negocio. Nuestros valores **ONE QBE** no son sólo palabras en una página-son la esencia misma de nuestra cultura y nuestra forma de trabajar y están intrínsecamente unidos a nuestra visión a largo plazo.

Solo podemos medir nuestro éxito desde la perspectiva de nuestros accionistas principales que evalúan a **QBE** por el desempeño de sus empleados. Este Código de Ética y Conducta Empresarial se basa en nuestros valores **ONE QBE** y es un recurso esencial y guía para nuestro personal. **QBE** es la forma en que sus personas piensan, la forma en que se comportan y la manera de relacionarse con los demás. No es solo lo que decimos lo que importa, es lo que **HACEMOS**. La forma en que nos conducimos y nuestro negocio es primordial-aspiramos en todo momento a ser respetuosos con los demás, con nuestros clientes, nuestros accionistas y la comunidad y actuar con honestidad e integridad.

**QBE** ha sido la historia de éxito en la industria de los seguros de los últimos 15 años, pasando de un pequeño productor de Australia a una de las más diversas aseguradoras internacionales. Creo que tenemos la oportunidad de hacer aún más.

Con su continua participación y compromiso, contamos con todas las posibilidades de lograr nuestra visión. Espero poder emprender este viaje **ONE QBE** con todos ustedes.

**John Neal**  
CEO del Grupo

# Contenido

<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
1.2	Propósito.....	3
1.3	Alcance.....	3
<b>2.</b>	<b>Integridad</b>	<b>3</b>
2.1	Declaración de ética.....	3
2.2	Visión.....	4
2.3	Valores.....	4
2.4	Cumplimiento con Leyes y Políticas.....	4
2.5	Conflicto de Interés.....	4
<b>3.</b>	<b>Empleados</b>	<b>5</b>
3.1	Diversidad de fuerza laboral.....	5
3.2	Salud y seguridad.....	5
3.3	Empleo externo.....	5
3.4	Inversiones e información privilegiada.....	6
3.5	Relaciones personales cercanas.....	6
3.6	Seguro provisto por <b>QBE</b> .....	7
3.7	Gestión de Riesgo.....	7
3.8	Administración de riesgo en las operaciones de tesorería.....	7
3.9	Seguridad de la información.....	7
3.10	Confidencialidad.....	8
3.11	Activos y oportunidades de negocio.....	8
3.12	Retención de registros.....	8
3.13	Medios sociales.....	9
3.14	Cambios en circunstancias personales.....	9
<b>4.</b>	<b>Clientes</b>	<b>9</b>
4.1	Tratos Honestos.....	9
4.2	Regalos, entretenimiento y otras cortesías empresariales.....	10
4.3	Delito financiero.....	10
4.4	Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT ...	11
4.5	Privacidad.....	11
4.6	Comunicaciones externas.....	11
4.7	Querellas.....	12
4.8	Prácticas anti-competitivas.....	12
<b>5.</b>	<b>Accionistas y la Comunidad</b>	<b>12</b>
5.1	Registro y cuentas.....	12
5.2	Oficiales del gobierno, reguladores y extranjeros.....	12
5.3	Propiedad intelectual.....	13
5.4	Contribuciones y actividades políticas.....	13
5.5	Comunicación con los medios.....	13
5.6	Comunidad.....	13
5.7	Ambiente.....	14
<b>6.</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>14</b>
6.1	Cumplimiento general y reconocimiento.....	14
6.2	Incumplimiento.....	14
6.3	Reporte.....	15
6.4	Información y asistencia adicional.....	15

# 1. Introducción

## 1.1 Declaración de ética y conducta empresarial

**QBE** se esforzará en hacer lo correcto por sus clientes (incluyendo corredores, agentes, otros intermediarios y clientes finales), su gente, sus accionistas y las comunidades en las que trabajamos (incluyendo los reguladores, el gobierno y el público en general).

**QBE SEGUROS S.A.** adopta y establece el Código de Ética y de Conducta Empresarial teniendo en cuenta lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las Leyes emitidas por el Gobierno Nacional, y la Reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia, estableciendo las reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de sus directivos, empleados, accionistas, funcionarios y contratistas de partes relacionadas.

## 1.2 Propósito

Este Código describe una serie de normas de ética y conducta empresarial.

Este Código está diseñado para proveer principios relacionados con estos asuntos. Dada la extensión de nuestras operaciones y los diferentes requisitos legales y regulatorios, este Código no resume todas las políticas y guías o leyes que aplican a nuestro negocio de **QBE**. Tampoco aborda todas las posibles situaciones que puedan encontrar los empleados. Los empleados deben ejercer el buen juicio y el sentido común de acuerdo con el presente Código. Los empleados también deben referirse a las políticas y guías vigentes de **QBE** periódicamente para obtener más detalles o solicitar aclaraciones cuando no están seguros sobre el curso de acción a tomar adecuado.

## 1.3 Alcance

Este Código aplica a todos los empleados de **QBE Insurance Group Limited** y sus entidades controladas ("**QBE**") en todo el mundo. Variaciones a este Código pueden aplicar en los países donde **QBE** opera de debido a leyes y regulaciones locales, no obstante, las normas de conducta esperadas por **QBE** no estarán en un nivel más bajo como resultado de esto.

El presente Código es aprobado por el **Grupo QBE** y por la Junta Directiva de **QBE SEGUROS S.A.**

El código estará publicado en la página de la compañía y cada funcionario debe darlo a conocer a las partes relacionadas.

El código debe ser conocido por: Clientes, intermediarios tales como corredores, agentes, agencias, clientes finales, proveedores, contratistas y demás partes relacionadas.

# 2. Integridad

## 2.1 Declaración de ética

Los **QBE** tiene por objetivo mantener sus promesas a sus clientes y sus empleados. Los empleados de **QBE** son: Respetuosos, profesionales, atentos y actúan con honestidad e integridad.

Se espera que los empleados de **QBE** mantengan altos estándares éticos y sostengan la reputación de **QBE** y reporten comportamiento no ético o ilegal.

## 2.2 Visión

La visión de **QBE** es ser el asegurador y reasegurador global más exitoso ante los ojos de nuestros clientes, personal, accionistas y la comunidad.

## 2.3 Valores

La misión estratégica de **QBE** es pensar y actuar según los valores representados por las siglas (en inglés) “**ONE QBE**”:

**O**pen Minded  
**N**etworked  
**E**mpowered  
**Q**uality Approach  
**B**usiness Acumen  
**E**xcellent Outcom.

Estos valores impulsan la conducta diaria de los empleados de **QBE** a través de todas las divisiones en la cuales **QBE** opera y son el hilo conductor que hacen a **QBE "ONE QBE"** dondequiera que **QBE** hace negocios en todo el mundo.

Los clientes, accionistas y comunidades valoran a **QBE** por el desempeño de sus empleados.

Por lo tanto, **QBE** es la forma en que sus personas piensan, la manera en que se comportan y la forma de relacionarse con los demás.

## 2.4 Cumplimiento con Leyes y Políticas

Los empleados de **QBE** deben cumplir con la ley. **QBE** también requiere que los empleados cumplan con todas las políticas vigentes dentro de **QBE** en todo momento.

El incumplimiento puede perjudicar la reputación de **QBE** y/o llevar a multas u otras sanciones penales o civiles.

## 2.5 Conflicto de Interés

**QBE** está comprometido con garantizar que los conflictos reales y potenciales de interés se identifiquen y se eviten, o en situaciones en las que no puedan evitarse, que se manejen adecuadamente.

Un conflicto de interés surge de situaciones en las que un empleado tiene un interés personal, financiero o de otro tipo que va en contra o tiene potencial de ser contrario a los intereses de **QBE** y dificulta que ese empleado cumpla con sus funciones con imparcialidad, objetividad y eficacia de conformidad con la ética, la visión y los valores de **QBE**.

Los conflictos o posibles conflictos pueden manifestarse como consecuencia de las relaciones con cualquiera de los accionistas de **QBE**, así como de las relaciones de los empleados con **QBE**.

**QBE** espera que todos los empleados maximicen su jornada de trabajo completa y esfuerzos para evitar cualquier actividad y conductas que se exponen con más detalle en todo este Código (por ejemplo, el empleo exterior, inversiones, regalos y entretenimiento).

## 3. Empleados

### 3.1 Diversidad de fuerza laboral

**QBE** tiene como objetivo crear una fuerza laboral que sea justa e inclusiva y busca retener y atraer al mejor personal para realizar el trabajo. **QBE** reconoce su fuerza de trabajo talentosa

y diversa como una ventaja competitiva. **QBE** cree en tratar a las personas con respeto y dignidad como individuo y como parte de esto, **QBE** no tolera los actos ilegales de discriminación.

**QBE** reconoce la diversidad de la fuerza laboral como una fortaleza organizacional, entendiendo que, sobre la base de una amplia variedad de capacidades, ideas y percepciones, mejora la calidad de la toma de decisiones y el espíritu empresarial. La igualdad de oportunidades en el empleo es un fundamento para el enfoque de diversidad de la fuerza laboral.

Los empleados son responsables de actuar alineados con y sosteniendo los principios de la Política de Diversidad de la Fuerza Laboral de **QBE**.

### 3.2 Salud y seguridad

**QBE** tiene como objetivo proporcionar, en la medida que sea razonablemente posible, un entorno seguro y saludable para todos los empleados y visitantes. Todos los empleados y los visitantes deben contribuir a la salud y la seguridad de todas las personas en el lugar de trabajo.

**QBE** espera que todos sus empleados, mientras estén en el lugar de trabajo, tomen medidas prácticas para:

- asegurar su salud y seguridad y la salud y seguridad de los demás;
- se familiaricen y cumplan, en la medida en que razonablemente puedan, con las políticas y las guías de seguridad; y
- asegurar que los peligros reales o potenciales o incidentes sean identificados y reportados.

Cumplir con las normas establecidas en materia de Salud Ocupacional, establecidas por el Gobierno Nacional y la compañía a través de la Gerencia de Talento Humano.

### 3.3 Empleo externo

El empleo externo (incluyendo ser miembro de la junta, el autoempleo y consultoría) puede constituir un conflicto de interés si este coloca a un empleado en la posición de aparentar representar a **QBE**, involucra proveer bienes o servicios sustancialmente similares a los de **QBE**, resulta en el empleado actuando de una manera que no es en el mejor interés de **QBE** o disminuye la eficiencia que normalmente se espera de los empleados en sus puestos de trabajo.

Los empleados no podrán ejercer ningún empleo externo que entre en conflicto con sus deberes o plantea otros problemas. En particular, los empleados no podrán ejercer ningún empleo o cargo de director con un competidor o cliente de **QBE**, ni desempeñará ningún cargo político a menos que haya sido aprobado por un miembro del Grupo Ejecutivo.

Todo empleo externo debe ser comunicado para permitir a **QBE** evaluar si este tipo de empleo presenta un conflicto de interés. Trabajar con una organización de caridad o sin fines de lucro por lo general no va a representar un conflicto de interés, pero aún esto debe ser divulgado.

### 3.4 Inversiones e información privilegiada

Las inversiones en un competidor o cliente de **QBE** pueden constituir un conflicto de intereses.

Los empleados no pueden invertir en ningún competidor o cliente de **QBE** a excepción de tenencias de valores moderados de acceso público o a menos que la inversión haya sido aprobada por su gerente.

Sujeto a la política de comercio de **QBE** para negociación de valores de **QBE** u otras entidades por los Directivos y Altos Ejecutivos del Grupo, los empleados pueden comerciar en valores de **QBE** siempre que cualquier decisión de hacerlo no se haga mediante el uso de, o está basada en información privilegiada que un empleado pueda tener debido a su empleo.

Los empleados tienen prohibido el comercio de valores (incluidos los valores de **QBE**, sus competidores, entidades en las que invierte **QBE** o con los que **QBE** realiza negocios) en el cual se hace uso de información privilegiada. Para este propósito:

- “**información privilegiada**” es la información sensitiva de precio que no es pública, es decir, la información relativa a la situación financiera, estrategia o las operaciones de una entidad y cualquier otra información que una persona razonable considere que, de hacerse pública, tendría un impacto significativo en el precio de los valores de la entidad.
- “**comercio**” incluye:
  - suscribir, comprar o vender valores para usted mismo o para otra persona. Tenga en cuenta que el recibir acciones de **QBE** en virtud de un plan de incentivos no se considera comercio (sin embargo, la venta de esas acciones se considera comercio), y
  - el uso incorrecto de información privilegiada comunicando esta (incluyendo proveer cualquier “*consejo*”) a cualquier persona que comercializa sobre esa información o comunica además esa información a otra persona que luego comercializa sobre esa información. Los empleados deben mantener la información privilegiada como confidencial; y
- “**valores**” incluye acciones, instrumentos de deuda y productos financieros creados por terceras partes relacionados con valores.

Los directores, representantes legales y empleados deberán no sólo abstenerse de hacer uso indebido de la información privilegiada que posean, sino que deberán adoptar medidas tendientes a impedir que dicha información circule o sea conocida por quienes no deberían conocerla.

**OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN:** **QBE Seguros S.A.** deberá abstenerse de buscar por medios fraudulentos información relativa a la gestión de las demás compañías aseguradoras.

**CONFIDENCIALIDAD:**

En ningún caso podrán los directores, representantes legales y empleados de la Compañía comentar con terceros las estrategias, información financiera, comercial, técnica y planes de la misma y/o utilizar esta información en beneficio personal y/o de terceros.

### 3.5 Relaciones personales cercanas

Cualquier transacción de negocios con una persona que tenga una relación personal con un empleado puede generar un conflicto de interés. Los conflictos también pueden surgir cuando un empleado tiene una relación personal cercana con otro empleado (por ejemplo, líneas de subordinados directos o conflictos en roles y responsabilidades). Una “relación personal cercana” se refiere generalmente a un cónyuge o pareja, dependientes o cualquier persona que viva en la misma vivienda.

Los empleados deben divulgar a su gerente cualquier relación personal que pueda causar un conflicto de interés. Dependiendo de la naturaleza del conflicto de interés real o potencial, la acción será determinada caso por caso.

### 3.6 Seguro provisto por QBE

Los empleados no pueden crear ni modificar los contratos de seguros a nombre de **QBE** para ellos mismos o para cualquier persona con quienes tienen una relación personal cercana, ya que esto constituye un conflicto de intereses. Los contratos de seguros deben ser creados y cualquier alteración llevada a cabo, a través de procesos aplicables a nivel local.

Los directores, representantes legales y empleados de **QBE Seguros S.A.** deben conducir y ejecutar la actividad aseguradora con profesionalismo, esto es, con diligencia, lealtad, probidad, seriedad, claridad y precisión, atendiendo siempre al cabal cumplimiento de las finalidades señaladas en el contrato de seguro y la ley.

Atendiendo a la especial naturaleza y complejidad de la actividad aseguradora, los directores, representantes legales y empleados de **QBE Seguros S.A.** deberán velar por la transparencia de las operaciones relacionadas con el objeto social de la compañía.

### 3.7 Gestión de Riesgo

**QBE** mantiene una sólida cultura de gestión de riesgos empresariales. Se espera que los empleados de **QBE** sean proactivos en la identificación y gestión de riesgos para los activos y negocios de **QBE**. Esto incluye que los empleados de **QBE** identifiquen brechas de riesgo en sus propias áreas de operación y desarrollen planes de acción para eliminar o mitigar esos riesgos. Para ello, los empleados deben ser abiertos y honestos al evaluar y reportar brechas riesgo y violaciones de autoridad.

Los empleados de **QBE Seguros S.A.** están obligados a dar cumplimiento a lo establecido en los manuales de administración de riesgos de esta compañía y en la ley.

### 3.8 Administración de riesgo en las operaciones de tesorería

Los empleados de **QBE Seguros S.A.** deben obtener y solicitar a los emisores, información necesaria para su correcta identificación y para evaluar la situación financiera con el fin de adelantar el análisis de riesgo pertinente. Esta información tiene carácter reservado.

Los empleados de **QBE Seguros S.A.** deben acatar lo establecido en el Manual de Administración de Riesgos de Mercado y demás normas que lo modifiquen.

### 3.9 Seguridad de la información

**QBE** busca proteger sus activos de información de todas las amenazas significativas ya sean internas, externas, maliciosas o accidentales. La gestión de la seguridad de información adecuada es fundamental para:

- asegurar la confiabilidad, exactitud, integridad y disponibilidad de la información utilizada en las decisiones empresariales;
- prevenir el deterioro en el valor estratégico e intrínseco de los activos de información de **QBE**; y
- proteger la privacidad de los clientes, de terceros y la información de los empleados en poder de **QBE** o sus agentes.



La seguridad de la información es responsabilidad todos los empleados y en particular de los que participan en la gestión y apoyo de los sistemas e infraestructura de información. Todos los empleados deben cumplir con las políticas de **QBE** en materia de seguridad de la información. Consulte la sección 3.9 (confidencialidad) para más detalles.

Los empleados de **QBE** deben acatar lo establecido en los Manuales de Seguridad de la Información y el de Atención de Consultas y Reclamos referentes a Datos Personales; en las normas que los modifiquen o complementen y en especial la regulación referente a la protección de Datos personales.

### 3.10 Confidencialidad

Los empleados tendrán acceso a la información confidencial en el curso de su empleo.

**"Información Confidencial"** incluye la información financiera, corporativa y personal no pública relacionada con **QBE** y de los empleados, clientes y otras accionistas en cualquier forma existente. Toda la información confidencial es propiedad de **QBE**.

Los empleados no deben divulgar información confidencial, salvo que esté permitido de conformidad con las leyes aplicables o como parte de su empleo. Esta obligación continúa aplicando después de la terminación del empleo. Ninguna información confidencial, incluidos los registros de cualquier tipo, debe ser retenida, usada o divulgada por el empleado que deje la empresa.

Los empleados también deben asegurarse de que la información confidencial a la que tengan acceso y utilicen para llevar a cabo sus funciones no se comunique inadecuadamente o se comunique inadvertidamente a otra persona o departamento dentro de **QBE** los cuales no deben tener acceso a esa información confidencial, ya que puede, por ejemplo, dar lugar a un posible conflicto de interés. Deben realizarse todos los esfuerzos para asegurar que barreras y medidas de seguridad adecuadas están implementadas entre los departamentos en los que potencialmente podrían surgir conflictos, sin embargo, de surgir una situación de conflicto, los empleados deben notificar a su gerente.

Se pedirá a los empleados dar su consentimiento para la posesión y procesamiento de su información personal por parte de **QBE** para fines relacionados con su empleo.

### 3.11 Activos y oportunidades de negocio

**QBE** se compromete con garantizar la protección y el uso adecuado de sus activos y oportunidades de negocio. Los empleados no deben:

- Hacer uso incorrecto de propiedad o información de **QBE**;
- tomar para ellos mismos personalmente cualquier oportunidad que pertenece a **QBE** o que se descubra mediante el uso de propiedad, información o posición de **QBE**,
- competir con **QBE**; o
- entrar en ningún tipo de acuerdo a nombre de **QBE** que puede utilizarse para tomar ventaja indebida de leyes de contabilidad, financieras, fiscales u otras leyes.

### 3.12 Retención de registros

**QBE** está comprometido con garantizar que las necesidades de información de la empresa se cumplan al mismo tiempo que con adherirse a los requisitos legales y reglamentarios de tal manera que los registros se conserven y sean eliminados en los plazos adecuados y en la forma apropiada. Los empleados deben consultar las leyes aplicables y las políticas locales de **QBE** en materia de conservación de documentos antes de destruir cualquier expediente de **QBE** (en cualquier formato). Cuando tenga dudas, debe buscarse asesoramiento legal.

### 3.13 Medios sociales

**QBE** entiende que sus empleados se conectarán al mercado y con los demás, y que una de las maneras de hacerlo es a través de los medios de comunicación social. Los medios sociales incluyen foros en línea, sitios web y las aplicaciones desarrolladas para compartir e intercambiar contenidos generados por los usuarios.

Cuando hagan uso de los medios sociales, **QBE** espera que los empleados se comporten de una manera apropiada y profesional que demuestre la lealtad y el compromiso con **QBE**. Los empleados siempre deben considerar cómo su contribución será percibida por los demás, y cómo se refleja en **QBE** y ellos mismos. Los empleados no deberán proporcionar material que sea de alguna manera difamatorio o abusivo hacia **QBE**, clientes, otros empleados o cualquier otro accionista de **QBE**.

Los empleados pueden identificarse como empleado de **QBE** en los sitios web y las redes sociales, ya sea por razones de **QBE** o personales, sin embargo, al hacerlo, los empleados serán considerados como representantes de **QBE** y por lo tanto estarán sujetos a las disposiciones pertinentes del presente Código (por ejemplo, confidencialidad) en relación con todas las actividades en ese dominio.

Los empleados no pueden usar los sitios de medios sociales en ninguna capacidad directamente relacionada con su función en **QBE** a menos que tengan la autoridad delegada adecuada para hacerlo.

### 3.14 Cambios en circunstancias personales

Los empleados deben poseer la competencia, el carácter, la diligencia, la honestidad, la integridad y el juicio para desempeñar con eficacia las funciones de su cargo.

Por lo tanto, se requiere que los empleados informen a **QBE** si sus circunstancias personales cambian y si esto afecta su capacidad para realizar sus labores. Los cambios en las circunstancias personales son los siguientes, independientemente de si éstas se producen localmente o en el extranjero:

- convicciones criminales;
- quiebra;
- pérdida o imposibilidad de obtener, cualquier licencia o registro profesional, de actividad comercial o negocio que se requiere para llevar a cabo su función;
- juicios civiles.

## 4. Clientes

### 4.1 Tratos Honestos

Los empleados deben tratar con honestidad a los clientes en todas las transacciones comerciales y, en particular:

- la negociación de contrato -en la negociación de cualquier acuerdo contractual, los empleados deben ser precisos y completos en todas las representaciones;
- el trato justo a los clientes-**QBE** tiene el compromiso de desarrollar y entregar productos de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes finales. Los empleados no deben participar de ninguna conducta que conduzca a error o engañosa, deben actuar con cuidado, diligencia y destreza y deben proporcionar información clara.
- la remuneración o comisiones de servicio a los corredores, agentes u otros intermediarios-no deben estar diseñadas de manera tal para inducir conflictos que puedan no ser capaces de ser gestionados por el corredor, agente u otro intermediario.

- **PRINCIPIO DEL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.** Los empleados de **QBE Seguros S.A.** deberán procurar por el mayor conocimiento que le sea posible acerca de sus clientes y obtener de ellos la información que razonablemente pueda resultar relevante para la adecuada consecución de las finalidades que ellos persigan.
- **INFORMACIÓN DEBIDA A LOS CLIENTES.** Los empleados de **QBE Seguros S.A.** deberán informar a sus clientes, acerca de la estructura y el funcionamiento de los productos que se vayan a utilizar, así como de los derechos y deberes mutuos que se desprendan del respectivo negocio, cumpliendo con lo dispuesto en el Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero y demás normas que lo modifiquen o complementen.

## 4.2 Regalos, entretenimiento y otras cortesías empresariales

El éxito de **QBE** en el mercado se debe al suministro de productos y servicios de calidad superior a precios competitivos. **QBE** no busca obtener una ventaja indebida al ofrecer cortesías de negocios que incluyen, pero no se limitan a, regalos (incluyendo, pero no limitado a, artículos de promoción), entretenimiento u otras cortesías empresariales (incluyendo, pero no limitado a, comidas, refrigerios, viajes, alojamiento u otras atenciones hospitalarias).

Los empleados no deben ofrecer ni aceptar cortesías empresariales en ninguna de sus formas de un cliente a menos que sean de un valor nominal y se consideren razonables dadas las circunstancias (límites específicos, aprobaciones y orientación pueden aplicar en algunos países). Los empleados deben asegurarse de que al ofrecer o aceptar cortesías empresariales no crean, o parecen crear un conflicto de interés para los involucrados. Las cortesías empresariales deben estar conectados directamente con el negocio de **QBE**.

La hospitalidad corporativa, patrocinio y donaciones caritativas de **QBE** coordinadas a través de la Fundación **QBE** o de otra manera, de acuerdo con las autoridades delegadas no caen dentro del ámbito de aplicación de este Código.

## 4.3 Delito financiero

**QBE** no tolera el delito financiero. El delito financiero en este contexto incluye:

- **soborno y corrupción** - incluye el ofrecer, prometer, dar, aceptar o solicitar de cualquier ventaja o beneficio privado como incentivo para una acción que es ilegal, ilegítima o no acorde con el deber de uno o de los derechos de los demás. El soborno y la corrupción pueden abarcar un conflicto de interés y también se pueden interconectar o superponer con actividades fraudulentas;
- **fraude** - incluye actos tales como el engaño, la deshonestidad, falsificación, extorsión, robo, conspiración, malversación, apropiación indebida, falsa representación, la ocultación de los hechos y la conspiración. En general el fraude puede ser definido como cualquier acto u omisión con la intención de obtener una ventaja injusta;
- **lavado de dinero** - es la transformación del producto del delito para disfrazar su origen ilegal, para de esta manera 'legitimar' el dinero. Los fondos originales pueden derivar de un gran número de actos criminales y los fondos pueden ser entonces 'blanqueados' cambiando su forma o moviéndolos para producir dinero "limpio".

El delito financiero puede surgir en el curso de los negocios **QBE** a través de las relaciones con los clientes. Los empleados deben ser conscientes de los tipos de actividades potenciales relacionadas con los delitos financieros que pueden ocurrir dentro de sus áreas de responsabilidad y estar alerta a cualquier indicio de irregularidad.

#### 4.4 Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

**QBE** declara su apoyo a las medidas de control para evitar ser utilizada en el proceso de lavado de activos y colaborará activamente con las autoridades.

**QBE** se protegerá implementando y ejecutando un mecanismo para el conocimiento del cliente (tomadores, asegurados, afianzados, beneficiarios, apoderados, intermediarios, operadores financieros, proveedores, terceros, etc.) y dará cumplimiento a las disposiciones que regulan la prevención y detección de operaciones relacionadas con el lavado de activos y Financiación del Terrorismo.

El cumplimiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), será de obligatorio acatamiento para todos los empleados vinculados a **QBE Seguros S.A.**

El Oficial de Cumplimiento vigilará la observancia y cumplimiento de las disposiciones y sistemas de control establecidos.

- Los funcionarios, administradores y accionistas de la Compañía, darán prioridad a la observancia de los principios éticos frente al logro de las metas comerciales y procurarán desarrollar una cultura orientada a aplicar y hacer aplicar las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de activos.
- Todo comportamiento contrario a la política establecida en este capítulo constituirá falta grave, sancionada conforme al régimen disciplinario establecido en el numeral 6.
- De conformidad con el numeral 7 del artículo 23 de la Ley 22 de 1995, los funcionarios y los administradores se abstendrán de generar un conflicto de interés derivado o relacionado con la detección y análisis de operaciones inusuales y con la detección y reporte de operaciones sospechosas.
- En caso de duda, la Asamblea de Accionistas conocerá del incidente y aprobará o improbará la celebración de la operación. Para ello, el funcionario o administrador comprometido suministrará a la Asamblea, por conducto de la Junta Directiva, toda la información necesaria para adoptar una decisión. De la respectiva decisión se excluirá el voto del sujeto comprometido, si es que él tuviere derecho.
- En todo caso la autorización de la Asamblea de Accionistas no podrá otorgarse si perjudica los intereses de la Compañía.

#### 4.5 Privacidad

**QBE** puede necesitar recopilar, utilizar y almacenar ciertos tipos de información personal acerca de individuos (incluyendo actuales, pasados y futuros empleados, clientes, demandantes y otros) con el fin de ejercer su actividad. **QBE** se compromete con garantizar que la recolección, el uso y el almacenamiento de información personal a través del negocio se tramitarán de conformidad con los requisitos legales para asegurarse de que la integridad y la protección de esa información se mantienen en todo momento.

Los empleados deben garantizar, de conformidad con los requisitos legales aplicables, la seguridad y veracidad de los datos personales recopilados, registrados y utilizados. El acceso a dicha información estará restringido adecuadamente dentro de **QBE** y de conceder acceso a terceros a dicha información, sólo se les permitirá usar esa información para el propósito para el cual **QBE** la proporciona.

#### 4.6 Comunicaciones externas

**QBE** está comprometido con comunicar la información de una manera clara y comprensible, veraz, exacta y completa, oportuna y no equívoca o engañosa. Los empleados deben tener cuidado, diligencia y sabiduría al llevar a cabo comunicaciones externas. Comunicaciones externas para este fin incluyen cualquier forma de publicidad o material de mercadeo e información de productos o asesoramiento prestado a los clientes.

El uso de publicidad de **QBE** debe efectuarse de acuerdo con la normatividad legal vigente.

## 4.7 Querellas

**QBE** valora a sus clientes y su satisfacción con los productos y servicios proporcionados por **QBE** es importante. **QBE** espera que los empleados manejen las quejas, disputas u otras expresiones de insatisfacción de una manera cortés, justa y oportuna.

## 4.8 Prácticas anti-competitivas

El éxito de **QBE** el mercado es el resultado de proveer productos y servicios superiores a precios competitivos. **QBE** no busca obtener una ventaja a través de prácticas inadecuadas o contrarias a la competencia.

Los empleados no deben participar en las prácticas o comportamientos contrarios a la competencia, incluyendo acuerdos, decisiones y prácticas de colaboración (ya sean documentados o basados en una comprensión oral) con competidores que puedan impedir, limitar o distorsionar la competencia. Los ejemplos incluyen la fijación de precios, manipulación de licitaciones y boicots.

Los empleados también deben tener cuidado cuando se participa en asociaciones de la industria.

Se deben considerar todos los aspectos de las actividades de una asociación (incluyendo criterios de membresía, las reglas de membresía y cualquier norma) y todas las agendas y la participación de las reuniones no deben extenderse para proveer precios u otra información comercialmente sensitiva que pueda ser contraria a la competencia.

# 5. Accionistas y la Comunidad

## 5.1 Registro y cuentas

Todos los pagos y demás transacciones deben estar debidamente autorizadas y se registrarán con precisión y completamente de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas y las normas contables establecidas de **QBE**. Los empleados no deben hacer entradas falsas, incompletas o erróneas.

Ningún fondo no divulgado o no registrado de **QBE** se establecerá para ningún propósito ni ningún fondo de **QBE** deberá colocarse en ninguna cuenta personal o no de **QBE**.

Todos los activos de **QBE** deben ser protegidos adecuadamente y los registros de activos deben compararse periódicamente con los activos reales, adoptando las medidas adecuadas para reconciliar las diferencias.

Destruir o alterar documentos con el objetivo de obstruir un procedimiento gubernamental oficial pendiente o futuro constituye un delito penal.

## 5.2 Oficiales del gobierno, reguladores y extranjeros

**QBE** está comprometido con mantener una relación abierta y de cooperación con los organismos gubernamentales y se emprende el enlace proactivo.

Los empleados no deben prometer, ofrecer o hacer cualquier ventaja financiera o de otro tipo a ningún empleado, en ningún país, estado o región a cambio de, o con el propósito de provocar un tratamiento comercial favorable para el desempeño de las funciones ministeriales o clericales, o para llevar a cabo cualquier decisión de gobierno, más allá del pago de los honorarios legales o similares u otros pagos permitidos.

La total franqueza, así como el suministro oportuno, fidedigno y completo de información; es un deber de cada empleado de **QBE** con los auditores y abogados internos o externos de **QBE**.

### 5.3 Propiedad intelectual

Las leyes de propiedad intelectual protegen los derechos de propiedad de los esfuerzos creativos y proporcionan ciertos derechos económicos exclusivos que pueden proporcionar una ventaja competitiva a las empresas. Los empleados deben cumplir con las leyes aplicables en relación con la propiedad intelectual, incluyendo derechos de autor, marcas registradas, patentes y secretos comerciales. En particular:

- derechos de autor-los empleados no pueden reproducir o comunicar públicamente o exhibir ninguna obra sujeta a derechos de autor sin el permiso del dueño de los derechos de autor;
- marcas-los empleados no podrán otorgar el uso del nombre o logotipo de **QBE**, o los de cualquier entidad controlada por **QBE** para su publicación en cualquier material promocional, o proporcionarlos a nadie fuera de **QBE** sin obtener primero la aprobación de su director;
- patente cualquier invento creado, desarrollado o inventado en el transcurso del empleo de un empleado será propiedad de **QBE**; y
- secretos comerciales-los empleados no podrán utilizar o divulgar a ninguna persona secretos comerciales de **QBE** a menos que esté permitido como parte de su empleo.

### 5.4 Contribuciones y actividades políticas

Las contribuciones y actividades políticas pueden crear un conflicto de interés. Los empleados no deben contribuir o donar fondos, productos, servicios u otros recursos de **QBE** para una causa política, partido o candidato sin la aprobación de su gerente.

Los empleados que participan en cualquier actividad política lo hacen bajo su propia discreción y sin involucrar a **QBE** o sus activos.

### 5.5 Comunicación con los medios

Es fundamental que el Grupo **QBE** esté representado de manera consistente y que los riesgos asociados con la comunicación externa se gestionen con eficacia. Los empleados no están autorizados a comunicarse de forma directa o indirecta con los medios sobre las actividades comerciales de **QBE** a menos que tengan aprobación de su gerente.

Los empleados deben cumplir con las políticas de **QBE** en relación con medios de comunicación y no deben hacer representaciones que pudieran reflejar negativamente la marca a menos que sea requerido por ley o reglamento.

### 5.6 Comunidad

La Fundación **QBE** es la iniciativa corporativa global de mayor responsabilidad de **QBE**. La intención de la Fundación **QBE** es ampliarse más allá de la filantropía y crear una plataforma para **QBE** y sus empleados para involucrarse con las comunidades en las que operamos.

Las actividades de la Fundación incluyen un enfoque coordinado para subvenciones, aportaciones de empleados y oportunidades de voluntariado. La filosofía de la fundación es apoyar a las oportunidades de formación profesional a nivel mundial. Con los objetivos de formación profesional en mente, la fundación busca apoyar a los individuos y grupos para vivir de manera más independiente, con éxito y de forma productiva. Como tal, la Fundación **QBE** tiene por objeto apoyar a las mujeres y los hombres, los jóvenes y los trabajadores maduros, para superar las desventajas y ampliar sus capacidades.

La filosofía de **QBE** también refleja su papel de asegurador en la comunidad donde **QBE** tiene una posición única para ayudar a las personas cuando se encuentran en necesidad ya sea por accidentes o contratiempos.

**QBE** alienta a sus empleados a participar en la Fundación **QBE** para ayudar a **QBE** a entregar beneficios reales y duraderos.

## 5.7 Ambiente

**QBE** está involucrado en una industria que busca jugar un papel, junto con los gobiernos, los individuos y las organizaciones, en la gestión y reducción de riesgos ambientales. En una iniciativa para colaborar con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), **QBE**, junto con una serie de otras grandes aseguradoras internacionales, es signatario de la Declaración de Compromiso de las Instituciones Financieras para el Desarrollo Sostenible de PNUMA.

Los empleados deben cumplir con las leyes aplicables en materia ambiental y social y se les anima a trabajar a favor de la integración de las consideraciones ambientales y sociales en nuestras operaciones y decisiones de negocios.

# 6. Cumplimiento

## 6.1 Cumplimiento general y reconocimiento

Todos los empleados han sido o serán notificados de este Código. Este código es para ser leído, comprendido y respetado por todos los empleados. A cada empleado se le requiere por correo electrónico o de otra manera, de acuerdo con la normativa local, periódicamente reconocer formalmente que ha leído, entendido y acepta cumplir con este Código. **QBE** paga los salarios sobre la base de que los empleados cumplan con este Código.

## 6.2 Incumplimiento

En el caso de encontrarse que ha habido cualquier incumplimiento de este Código, dependiendo de las circunstancias y la gravedad de la infracción, **QBE** se reserva el derecho de iniciar una acción disciplinaria que puede incluir una advertencia, el despido, el reembolso de las pérdidas, referir para procesamiento criminal o acción civil.

Allí donde otras personas se encuentren implicadas, **QBE** puede:

- si los otros son empleados de **QBE**, realizar una investigación adicional y determinar la acción disciplinaria, si alguna, que debe aplicarse; y
- para otras personas, si la violación se refiere a la transmisión de información, referir el asunto al (los) dueño (s) del sistema (s) para o desde el cual se transmite la información cuestionable.

Si se encuentra que actos ilegales se han producido, entonces el asunto puede ser referido a las autoridades de investigación relevantes para la acción futura.

Ejemplos de incumplimiento incluye, pero no se limita a:

- violación de ley o reglamento aplicable;
- conducta ilegal, inmoral, deshonesta, fraudulenta y corrupta;
- violación grave y / o persistente de las políticas de **QBE**;
- representar una amenaza a la reputación de **QBE**;
- conducta que pueda causar la pérdida financiera y no financiera a **QBE** o ser de otra manera perjudicial para los intereses de **QBE**;
- falta de notificación a **QBE** de un cambio en la capacidad personal que pueda afectar la capacidad para desempeñar su posición; o
- incurrir en peligro sustancial o específico para la salud o la seguridad pública



Se les requiere a los empleados, a petición razonable de **QBE**, proveer cooperación plena y completa con cualquier investigación relacionada con violaciones reales o potenciales a este Código.

El procedimiento sancionatorio por incumplimiento del presente código, deberá contener reglas que respeten el derecho al debido proceso y demás normas relacionadas.

### 6.3 Reporte

Los empleados son alentados a reportar conductas que ellos creen que son, o pueden estar, en violación con este Código. Las denuncias se pueden hacer de forma anónima, sin embargo, **QBE** anima a los empleados a revelar su identidad para ayudar en las investigaciones. Todos los informes son confidenciales dentro de lo posible al tiempo que permite a **QBE** investigar y tomar las medidas adecuadas.

**QBE** garantiza que ninguna desventaja personal ocurrirá a cualquier empleado que informe conductas que no lo impliquen, que razonablemente cree que son o pueden estar en violación con este Código. Ninguna desventaja personal significa que no hay despido, descenso, discriminación, acoso o perjuicio o amenazas de tales conductas, de parte de **QBE** para el empleado o su familia.

Sin embargo, si se encuentra que un empleado deliberadamente o temerariamente sometió un informe falso y/o, si persiste en hacer tal informe, se puede tomar acción disciplinaria.

Los informes han de realizarse de acuerdo con las políticas de denuncia de irregularidades locales o al Oficial Ejecutivo de Gente y Comunicaciones del Grupo, Director de Riesgos del Grupo o a la Directiva General.

### 6.4 Información y asistencia adicional

Para más información u orientación sobre este Código, los empleados deben consultar con su gerente, el área de recursos humanos local, el Oficial Ejecutivo de Gente y Comunicaciones del Grupo, el Grupo de Riesgo, el Grupo Legal u otros contactos locales pertinentes.

Además, **QBE** tiene varios acuerdos con proveedores externos de servicios de asesoramiento. Los detalles están disponibles a nivel local.