



CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
QBE SEGUROS S.A.

CONTENIDO

TITULO PRELIMINAR

TITULO PRIMERO

Buen Gobierno Corporativo de QBE Insurance Group.

TITULO SEGUNDO

Órganos de Dirección Y Administración

TITULO TERCERO

Grupos de Interés

TITULO CUARTO

Sistemas de Control De Riesgos

TITULO QUINTO

Sistema de Control Interno

TITULO SEXTO

Sistema de Control Externo

TITULO SEPTIMO

Evaluación Anual De Las Normas Internas de Buen Gobierno Corporativo.

TITULO OCTAVO

Comunicaciones y Régimen de Información Financiera y Comercial.

TITULO NOVENO

Competencia y Protección a los Usuarios

TITULO DECIMO

Disposiciones Varias.

TITULO PRELIMINAR

Establecer las normas de un Código de Gobierno Corporativo es la modalidad adoptada por QBE Seguros S.A. para brindar confianza, transparencia, imparcialidad y diligencia en sus actividades empresariales como aseguradora en Colombia.

La integridad en su desempeño se encuentra enmarcada en los principios, políticas y prácticas establecidos por QBE Insurance Group a nivel internacional, desarrollados en armonía con la legislación nacional, los estatutos y en el cumplimiento de las normas regulatorias de supervisión establecidas por las autoridades de control y vigilancia.

Este Código se orienta a garantizar el ejercicio de los Derechos y Deberes de los Accionistas, la actividad de los Administradores y funcionarios de QBE Seguros S.A., el manejo adecuado de las relaciones con terceras partes interesadas; los mecanismos de control interno, la resolución de conflictos y la autorregulación.

QBE SEGUROS S.A. adhiere al Código de Buen Gobierno, Transparencia y Ética de la Industria Aseguradora Colombiana preparado por Fasecolda, el cual tiene un carácter complementario al presente Código.

TITULO I

Enunciado del Buen Gobierno Corporativo de QBE Insurance Group

Art. 1 El grupo QBE ha establecido en el documento “Estrategia de Administración de Riesgos” los enunciados principales del Gobierno Corporativo, los cuales hacen parte integral del presente Código y se constituyen en principios rectores básicos de la actividad de QBE SEGUROS S.A.

TITULO II

Órganos de Dirección y Administración

CAPITULO PRIMERO

De Los Accionistas

Art. 2 Principio Fundamental.- La generación de utilidades y satisfacción de los accionistas se constituye en fundamento básico de la actividad empresarial de QBE SEGUROS S.A. .

Art. 3.- Igualdad.- Los administradores y funcionarios de la entidad propenderán por el cumplimiento de estos objetivos, permitiendo en todo momento el ejercicio pleno de los derechos y deberes que tienen todos los accionistas, en igualdad de condiciones y sin tener en cuenta el número de acciones que posean en la sociedad.

Art. 4.- Derechos y Deberes.- Además de lo dispuesto en la legislación nacional y en los estatutos, son derechos y deberes de los accionistas, los siguientes:

- a) Tener acceso oportuno y suficiente a la información societaria, financiera, administrativa, comercial y técnica de la compañía, por solicitud expresa formulada por escrito, con propósitos de interés empresarial exclusivamente y sobre la cual mantendrán reserva una vez conocida.
- b) Formular propuestas, opiniones y recomendaciones, para el mejoramiento del funcionamiento y Buen Gobierno de la sociedad, así como obtener respuesta oportuna a las mismas, en ocasiones y oportunidades diferentes a las de las reuniones ordinarias o extraordinarias de la Asamblea de Accionistas.
- c) Dar a conocer la información de la cual tengan conocimiento, originada en el mercado asegurador que pueda afectar el buen nombre, imagen y actividad de la sociedad.

- d) Poner en conocimiento oportuno, la celebración o ejecución de actos realizados por la sociedad, que puedan significar cualquier situación generadora de conflictos de interés, o diferencias que surjan entre los accionistas, o entre estos y los administradores, para preservar el buen nombre e imagen de la compañía. (Conc. Art. 419 C.C.; Art. 32 Estatutos QBE SEGUROS S.A. S.A.)

Art. 5.- Reuniones de la Asamblea General.- Como se expresa en la ley y en los estatutos de la sociedad, los accionistas dispondrán de la información necesaria y oportuna para la celebración de las reuniones ordinarias o extraordinarias convocadas a través de los mecanismos establecidos en dichas normas. Con posterioridad a su celebración y una vez aprobada el Acta respectiva, se pondrá a disposición de todos los accionistas, para su conocimiento y fines pertinentes. (Conc. Art. 422-423 Código de Comercio; Art. 25-31 Estatutos; num. 1 Capítulo. Tercero, Título I Circular Básica Jurídica)

Art. 6.- Resolución de Conflictos.- Sin perjuicio de lo establecido en los estatutos, los accionistas podrán resolver las diferencias y conflictos que se presenten entre ellos por el común acuerdo de las partes en conflicto en la designación de árbitros o de amigables compondores, o por llegar a acuerdos de conciliación, o de transacción, que en todo caso serán informados a la administración de la compañía. (Concordancia Art. 71 Estatutos)

CAPITULO SEGUNDO

JUNTA DIRECTIVA

Art. 7.- Objetivos.- Las normas legales y los estatutos de QBE SEGUROS S.A. establecen las funciones indelegables del máximo órgano de administración de la compañía, las cuales tienen por objetivo esencial la dirección, supervisión y evaluación de la misma, así como la autorización y verificación de los actos necesarios para el desarrollo del objeto social, asignando la gestión ordinaria en el Presidente, los estamentos ejecutores y en general, en el equipo de dirección y estructura administrativa de la compañía.

Además de las funciones descritas en los estatutos son de especial atención de parte de la Junta Directiva:

- a) La aprobación de los presupuestos anuales y planes de negocios, así como la implantación de las estrategias corporativas.
- b) El control de la actividad de gestión, la eficiencia de las prácticas adoptadas mediante el Gobierno Corporativo y la evaluación de los funcionarios cuya designación sea competencia exclusiva de la Junta
- c) El conocimiento e identificación de los principales riesgos de la compañía y en especial el seguimiento y evaluación de los sistemas de control interno e información dispuesta para mitigarlos.
- d) Mantener el principio de salvaguardia de los intereses de los accionistas, en especial de los minoritarios.
- e) El desarrollo permanente y futuro de la compañía, como una entidad generadora de valor, competitiva y de reconocimiento por su seriedad y prestigio. (Conc. Art.42 Estatutos; Art. 434 C.Co. 73 EOSF)

Art. 8.- Integración.- De conformidad con los estatutos, el nombramiento de los Directores y su remuneración constituyen designaciones y atribuciones propias de la Asamblea de Accionistas, para un período de dos años, que puede ser extendido por reelección sin limitación en el tiempo. La Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales y cinco suplentes personales, de los cuales, de conformidad con las normas vigentes, solamente dos miembros principales, pueden ser funcionarios de QBE SEGUROS S.A. La remuneración fijada por la Asamblea de Accionistas es la de cuatro SMMLV por sesión.

La Junta Directiva elige un Presidente, quien además de dirigir las deliberaciones de este órgano de dirección, preside las reuniones de la Asamblea de accionistas, de acuerdo con los estatutos.

Parágrafo.- Quienes sean funcionarios de QBE a cualquier nivel nacional o internacional y hagan parte de la Junta Directiva de QBE SEGUROS S.A. , no percibirán remuneración por su participación en ella, de conformidad con políticas del grupo QBE. (Conc. Art. 36 Estatutos; Num. 2 Capítulo tercero, Título I CBJ)

Art. 9- Categorías de integrantes.- En la fiel expresión de la estructura accionaria de la compañía y sin perjuicio de la representación de todos los accionistas en el desarrollo del objeto y beneficio social, en atención al origen de su postulación es claro distinguir dos categorías de integrantes de la Junta Directiva, a saber:

- a) Directores Internos o Ejecutivos.- Teniendo en cuenta la situación de control declarada públicamente, los Directores Internos son aquellos miembros con competencias y funciones de dirección, ejecutivas o que forman parte de la Alta Gerencia de la compañía, de sus matrices, sus filiales, subsidiarias o vinculadas.
- b) Directores Externos.- Son aquellos que sin estar vinculados a la gestión de la compañía, o del grupo QBE, representan el conjunto de los intereses generales de todos los accionistas.

Art. 10.- Cesación en el cargo.- Los miembros de la Junta Directiva permanecerán en su cargo por el período para el cual fueron designados y cesarán en sus funciones por alguna de las siguientes causales:

- a) Remoción por orden de la Asamblea de accionistas o de autoridad competente.
- b) Los Directores Internos o Ejecutivos por desvinculación de la compañía, o de los puestos desempeñados en las matrices, filiales o subsidiarias del grupo controlante.
- c) Cuando sobrevenga alguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición contemplada en la Ley.
- d) Por renuncia debidamente tramitada. (Conc. Art. 436 C.Co.; Art. 73 num.4 EOSF; Art. 77 EOSF)

Art. 11.- Deberes.- Es de particular regulación legal la enunciación de los principales deberes de los miembros de Junta Directiva, dentro de los cuales, se destacan para efectos del Gobierno Corporativo, los siguientes:

- a) Deber de Diligencia y Fidelidad.- Mediante el cual deberán cumplir los establecidos en las leyes y los estatutos con fidelidad al interés social, entendido como el interés de la compañía en la generación y creación de valor en beneficio de los accionistas.

- b) Deber de Lealtad.- Obrando siempre de buena fe, en interés de la compañía, con la honestidad y responsabilidad propias de un buen hombre de negocios
- c) Deber de no prestar su concurso a la competencia.- Durante el ejercicio de sus funciones, los miembros independientes del directorio no podrá prestar sus servicios profesionales a otras aseguradoras y en caso de alguna intervención por designación forzosa deberán comunicarlo a la Junta Directiva en pleno quien determinará las decisiones que fueren procedentes.

CAPITULO TERCERO

COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Art. 12.- Comités.- En cumplimiento de las disposiciones legales, la Junta Directiva con participación de sus miembros integrará, los siguientes Comités:

- a) Auditoria
- b) Riesgos
- c) Inversiones
- d) Buen Gobierno Corporativo

Parágrafo.- En cualquier tiempo la Junta Directiva podrá crear Comités con carácter ocasional, o permanente para ocuparse de asuntos que sean de especial o de particular interés.

Art. 13- Comité de Auditoría. Tiene por finalidad apoyar los procedimientos de control interno para la realización adecuada del objeto social y alcance de los objetivos de la compañía, reduciendo el riesgo en la pérdida de sus activos, con información financiera contable y cumpliendo las disposiciones legales.

Existe un Reglamento del Comité de Auditoria en el cual se encuentran determinadas las funciones, responsabilidades, lugar y periodicidad de las reuniones. (Conc. Art. 44 Estatutos, Num. 7.7 Capitulo Noveno, Título I CBJ)

Art. 14.- Comité de Riesgos. Es un órgano encargado de revisar y evaluar las directrices en materia de inversiones, analizar los mecanismos de control de riesgos así como aquellos inherentes a las operaciones de inversión que realice QBE Central de Seguros S.A.

Existe un Reglamento del Comité de Riesgos en el cual se encuentran determinadas las funciones, responsabilidades, lugar y periodicidad de las reuniones. (Conc Cap. XX, Circular Básica Contable y Financiera 100)

Art. 15.-Comité Buen Gobierno Corporativo: El comité de Buen Gobierno Corporativo es un órgano de apoyo a las labores atribuidas a la Junta Directiva de la sociedad, estará integrado por tres miembros de la Junta, designados entre principales y suplentes por dicho órgano para un periodo de dos años y que no sean funcionarios de la sociedad. En particular harán la evaluación del desempeño que en sus funciones haya desarrollado este órgano de administración y realizara la evaluación de la alta gerencia de la sociedad QBE Central de Seguros S.A. así como la evaluación de los candidatos a Presidente, Vicepresidentes y Secretario General

Parágrafo: También estará a su cargo analizar y proponer a la Junta Directiva las respuestas a los requerimientos que en esta materia formule la Superintendencia Financiera así como las quejas o infracciones que se hagan al presente código.

CAPITULO CUARTO

REPRESENTANTE LEGAL

Art. 16.- Designación.- Ejerce la Representación Legal el Presidente, como principal y como suplentes, tres vicepresidentes y el Secretario General, todos ellos nombrados por la Junta Directiva, para períodos de dos años, pero podrán ser reelegidos indefinidamente.

Las funciones, deberes y atribuciones del Presidente, los vicepresidentes y el Secretario General y los Gerentes Jurídicos se encuentran establecidas en los estatutos. (Conc. Art. 198 y 440 C.Co.; Art. 46 Estatutos; numeral 3.2 Capítulo Tercero, Título I Circular Básica Jurídica 007)

Art. 17.- Posesión.- Para el ejercicio de la Representación Legal, es necesario tomar posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Toda actuación en la cual se invoque o implique el ejercicio de la representación legal de la sociedad, adelantada por las personas designadas para ejercer dichos cargos, sin haber obtenido la correspondiente posesión ante la Superintendencia, es ineficaz y puede dar lugar a la imposición de sanciones administrativas por parte de esa entidad de vigilancia y control. (Conc. Art.74 EOSF; num. 1.1 Capítulo Décimo CBJ)

Art. 18.- Remuneración.- La remuneración del Presidente, Vicepresidentes y Secretario General es definido por la junta Directiva y su pago se efectúa cumpliendo estrictamente las normas de carácter laboral y tributario vigentes. (Conc. Art. 42, literal b Estatutos)

Art. 19.- Evaluación del desempeño.- Establecido un presupuesto y plan anual de operaciones debidamente aprobado por la Junta Directiva, al grupo directivo de la compañía se le asignarán metas y objetivos con indicadores cuantitativos y criterios cualitativos de evaluación, los cuales son revisados periódicamente y calificados al finalizar el año por la Junta Directiva previa evaluación realizada por el comité de Buen Gobierno Corporativo.

Parágrafo.- Esta metodología de evaluación es aplicada de manera uniforme a todos los empleados de QBE SEGUROS S.A.

Art. 20.- Bonificaciones.- La junta Directiva podrá establecer bonificaciones por el desempeño del grupo directivo, sin que constituya una prestación de carácter permanente y en todo caso, sujeta a la evaluación del desempeño y al cumplimiento de los objetivos asignados.

Art. 21.- Deberes.- Los administradores, en general, y el Representante Legal en particular, deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios y sus actuaciones estarán encaminadas a cumplir con el interés de la sociedad, teniendo en cuenta el interés de los asociados. (Conc. Art. 23 Ley 222 de 1995.)

Art. 22.- Funciones.- El representante legal cumplirá sus funciones de conformidad con lo dispuesto en la Ley y los estatutos, con absoluta transparencia y responsabilidad. (Conc. Art. 49 Estatutos; Art. 200 C. Co.)

TITULO III

GRUPOS DE INTERES

Art. 23.- Grupos de Interés- - Para efectos del presente código se denominan grupos de interés en relación con los asuntos que comprenden el objeto social de la Compañía, 1) los accionistas, 2) Los empleados, las entidades u organizaciones que supervisen y controlen las actividades que esta desarrolla; 3) Las personas naturales o jurídicas que tengan relación de negocios con la Compañía y 4) El público en general como potencial adquirente de servicios prestados por la Compañía.

Art. 24- : Deberes frente a los grupos de interés-Teniendo en cuenta la importancia y manejo de las diferentes relaciones con cada uno de los conformantes del grupo de interés la Compañía adoptara con relación a ellos los siguientes deberes:

- a. Respetar los derechos y obligaciones que la Ley y los contratos celebrados con cada uno de ellos le otorguen o garanticen.
- b. Mantener una información pertinente sobre la Compañía en su página web: <http://www.qbe.com.co/>

Realizar evaluaciones periódicas sobre el comportamiento y ejecución de las relaciones vinculantes con los diferentes grupos de interés con el fin de mejorar las relaciones empresariales de la Compañía. (Conc. Art. 97 y 98 EOSF; Capitulo Sexto, Título I CBJ)

Art. 25.- Comunicaciones - Los diferentes aspectos que deban ser objeto de información específica por parte de algunos de los mencionados grupos de interés será tramitado por el área correspondiente al tema de su responsabilidad teniendo siempre presente la oportunidad, pertinencia y calidad en las respuestas por los servicios ofrecidos por la Compañía.

TITULO VI

SISTEMAS DE CONTROL DE RIESGOS

Art. 26.-: Principios - QBE SEGUROS S.A. declara que acoge y adopta de manera integral el sistema de control de riesgos establecido por el grupo QBE a nivel internacional denominado CORE (Controlling Our Risk Environment). Sin perjuicio de lo anterior y por estar comprendidas dentro de este sistema la compañía adoptara todos aquellos sistemas de control de riesgos que le sean aplicables establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, como por ejemplo el SARC, SEARS, SAC, SARM, SARLAFT, entre otros.

TITULO V

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Art. 27.-: Competencias - Son competentes para ejercer el control interno

- a. Junta Directiva
- b. Presidente
- c. Comité de Auditoria
- d. Auditoria Interna

Art. 28.- Sistema de Control Interno- Con el fin de garantizar y promover el cumplimiento adecuado de los Riesgos a los que está expuesto, la Compañía tiene establecido un Sistema de Control Interno debidamente aprobado por la Junta Directiva que se ejerce a través del área de Riesgos y Auditoria Interna desarrollando programas, planes y metodologías que permiten el mejoramiento permanente de la gestión y el cumplimiento de las normas legales, estatutos, políticas y normas de procedimientos legales. (Conc. Num. 7.4 ss Capitulo Octavo, Título I CBJ)

Art. 29.- Revisoría Fiscal: Obligatoriedad y funciones: En cumplimiento de las normas legales y estatutarias a las que se encuentra sometida la compañía, deberá tener un Revisor Fiscal y un suplente designados por la Asamblea General de Accionistas la cual fijara su remuneración, así como las apropiaciones previstas para el suministro de los recursos humanos y técnicos destinados al desempeño de sus funciones. (Conc. Art. 203 ss. C.Co.; Art. 50 Estatutos; Art. 79 EOSF; num. 4 Capítulo Tercero, Título I CBJ)

Art. 30.- Posesión: Corresponde al Superintendente Financiero dar posesión al Revisor Fiscal designado por la Asamblea. Cuando dicha designación recaiga sobre una firma de contadores la posesión procederá con relación al principal y suplente designados por la misma para ejercer las funciones de Revisor Fiscal.

Art. 31.- Inscripción en el Registro Mercantil: La inscripción del Revisor Fiscal y su suplente en el Registro Mercantil procederá una vez haya sido autorizada la posesión por parte de la Superintendencia Financiera.

Art. 32.- Independencia Profesional: El Revisor Fiscal designado debe mantener en todo tiempo la independencia profesional en relación con la Compañía de acuerdo con las normas que regulan las actividades de la Revisoría Fiscal. En todo caso su gestión debe ser libre de todo conflicto de interés que le reste independencia y su opinión ajena a todo tipo de subordinación respecto de los administradores quienes son los sujetos pasivos de su control.

Art. 33.- Funciones: Además del cumplimiento de las labores y funciones establecidas en la normas legales y estatutarias la Revisoría Fiscal enfocara sus actividades a brindar seguridad razonable a los siguientes cuatro niveles:

- a) Accionistas e interesados a través de informes independientes sobre los Estados Financieros de la Compañía. ; así como una opinión sobre el control interno y el cumplimiento de normas legales por parte de la Administración en desarrollo de sus funciones.
- b) Para el Comité de Auditoria, con la presentación de su plan anual de trabajo y la asistencia a las reuniones a las cuales sea convocada para el cumplimiento de sus responsabilidades.
- c) Para la administración a través de recomendaciones para el mejoramiento continuo del control interno y demás aspectos que resulte a su juicio relevante en la actividad aseguradora.
- d) A las entidades Gubernamentales de regulación y control en especial con la Superintendencia Financiera, la cual podrá ejercer el examen de los documentos y papeles de trabajo y solicitar explicaciones y opiniones de la Revisoría Fiscal sobre los aspectos sometidos a sus funciones.

(Conc. Art. 52 Estatutos, Arts. 203-219 C.Co., Art. 79 EOSF num. 4, Capítulo 3ro. Título I, CBJ).

TITULO VI

CONTROL EXTERNO

Art. 34.- Superintendencia Financiera: QBE Seguros S.A. es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de conformidad con las normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y debe respetar y acatar las normas que dicha entidad expida de acuerdo con sus atribuciones y competencias legales. (Conc. EOSF, Circulares Básica Jurídica y Básica Contable y Financiera)

Art. 35.- Otros entes de control: Por razón de la actividad aseguradora que la compañía desarrolla, otros órganos de vigilancia y control podrán requerir el cumplimiento de normas especiales así como el suministro de información pertinente para lo cual la compañía pondrá a disposición toda la información que resulte necesaria para el cumplimiento de las labores encomendadas a dichas entidades de carácter gubernamental.

TITULO VII

EVALUACION ANUAL DE LAS NORMAS INTERNAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

Art. 36: Anualmente se elaborara un informe de Buen Gobierno corporativo por parte del comité respectivo el cual será presentado a consideración de la Junta Directiva y formara parte integral del Informe de Gestión con destino a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de la Compañía. Este informe deberá contener:

- a) Operaciones realizadas con los accionistas o sus vinculados
- b) Operaciones realizadas con administradores y directivos de la sociedad
- c) Operaciones significativas realizadas con otras sociedades pertenecientes al grupo QBE.
- d) Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo durante el periodo respectivo.

TITULO VII

COMUNICACIONES Y REGIMEN DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL

Art. 36 - Comunicaciones: Los estatutos de la Compañía, el presente Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Conducta y toda aquella información que el Comité de Buen Gobierno Corporativo considere conveniente divulgar, podrá ser consultada por los grupos de interés en la página Web de la Compañía: <http://www.qbe.com.co/>

Art. 37 Información de carácter particular: Observando las normas leales, las políticas del grupo QBE sobre la materia y las disposiciones estatutarias, todos los derechos de petición o toda solicitud de información que le sea requerida a la compañía se tramitará por el área a cuyo cargo se encuentre adscrita la actividad de información requerida, bajo la revisión y aprobación de la Vicepresidencia respectiva. Cuando dicha información tenga alguna implicación de carácter legal o jurídico la Secretaria General y / o la Gerencia de Litigios hará la revisión correspondiente.

Art 38 .- Información Financiera: De conformidad con las disposiciones legales vigentes, la compañía además del depósito que haga de los Estados Financieros en el Registro Mercantil en la Cámara de Comercio de Bogotá , los publicara en la página web de la Compañía <http://www.qbe.com.co/>

Parágrafo.- En cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera, se remitirá la información financiera de resultados intermedios con la periodicidad y en la forma y contenido requeridos por la entidad de inspección, vigilancia y control. (Conc. Num. 2,3 Art. 97 EOSF)

Art 39.- Información a los usuarios y público en general.- QBE SEGUROS S.A. Pondrá a disposición de los usuarios la información necesaria sobre los servicios que presta, para lograr la mayor transparencia en las decisiones que lleguen a realizar en desarrollo del objeto social de la compañía. (con. Art. 97 EOSOF)

Art 40 Conservación de archivos y documentos.- Atendiendo las normas sobre la materia, se conservarán por un período no inferior a cinco años, desde la fecha del respectivo asiento, los libros, papeles y documentos que constituyen el archivo de la compañía; y, a su vencimiento podrán ser destruidos, garantizando su reproducción exacta a través de un medio técnico adecuado. (Conc. Art. 96 EOSF)

TITULO VIII

COMPETENCIA Y PROTECCION A LOS USUARIOS

Art 41.: Reglas generales.- La compañía se abstendrá de participar en acuerdos o convenios tendientes a impedir, restringir o falsear el sistema de libre competencia en el mercado financiero y asegurador y empleará la debida diligencia en la prestación de los servicios a sus clientes quienes recibirán la atención debida en el desenvolvimiento normal de sus relaciones contractuales.

Art. 42 .- Libertad de contratación.- QBE SEGUROS S.A. determinará las condiciones de las pólizas y las tarifas, respetando el régimen de libertad de competencia en el mercado asegurador, reconociendo la libertad que tienen los tomadores y asegurados para decidir la contratación de los seguros, y observará las disposiciones relacionadas, contenidas en el Estatuto Orgánico del sistema Financiero.

Art. 43: Quejas.- Los usuarios de los servicios de la compañía podrán tramitar sus quejas y reclamos de manera directa con las diferentes dependencias, quienes las atenderán de la manera en que se establece en el presente Código. Igualmente podrán hacerlo por comunicación enviada al Defensor del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera. (Conc. Num, 4.3 Art. 98 EOSF).

Art.44: Defensor del Consumidor Financiero .- QBE Seguros S.A. tendrá un Defensor del Consumidor Financiero, con su respectivo suplente, designado por la Asamblea General de Accionistas para un período de dos años y podrá ser reelegido indefinidamente, el cual observará las reglas emanadas del gobierno nacional y de la Superintendencia Financiera a las cuales deba sujetar sus actividades.

Art.45: Carácter y funciones. El Defensor del Consumidor Financiero deberá ser independiente de los órganos de administración de la compañía y no podrá desempeñar funciones distintas a las señaladas en las normas que lo regulan. Su función principal es la de ser el vocero de los clientes y usuarios ante la compañía, y dentro del ámbito de su competencia, conocer y resolver las quejas de éstos relacionadas con la prestación de los servicios. (Conc. Art. 98, num 4.2.1. EOSF).

TITULO IX

DISPOSICIONES VARIAS

Art. 46.- Conflicto de Interés: Los Directores, representantes legales, revisores fiscales y demás funcionarios de la compañía que tengan acceso a información privilegiada se abstendrán de realizar operaciones relacionadas con dicha información que dé lugar a conflictos de interés. (Conc. Num. 6, Art.98 EOSF, Circular Externa 20/97 Supersociedades)

Art. 47.- Confidencialidad: Sin perjuicio del suministro de información requerida por las entidades gubernamentales y las entidades de vigilancia y control ningún empleado de la compañía podrá revelar los negocios u operaciones de la sociedad, los cuales tienen carácter confidencial y su incumplimiento, de acuerdo con los Estatutos, es causal de destitución inmediata. (Conc. Art. 72 Estatutos)