

**CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**  
**PARA LAS PERSONAS QUE EJERZAN INTERMEDIACIÓN EN**  
**QBE SEGUROS S.A.**



## TABLA DE CONTENIDO

- I. Introducción
- II. Propósito
- III. Alcance
- IV. Declaración de Ética
- V. Valores
- VI. Cumplimiento con Leyes y Políticas
- VII. Procedimiento y criterios de evaluación de capacidad profesional
- VIII. Conductas y prohibiciones
- IX. El Régimen Legal de Inhabilidades.
- X. Mecanismos para cumplimiento del deber de Información desarrollado en el Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica.
- XI. Incumplimiento
- XII. Divulgación
- XIII. Vigencia

## I. INTRODUCCIÓN

QBE Seguros en cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la reglamentación establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia en relación al deber de velar por que las agencias, agentes, y personas naturales vinculadas que la representan comercialmente cuenten con: los requisitos de idoneidad, apliquen el régimen de inhabilidades e incompatibilidades y cumplan las obligaciones establecidas en el contrato celebrado con QBE Seguros S.A. para el desarrollo de su labor, ha desarrollado el presente documento que contempla los lineamientos básicos para la vinculación, desarrollo y desvinculación de tales personas.

## II. PROPÓSITO

Este Código tiene como propósito establecer una serie de normas de ética y conducta empresarial de aplicación general para las Personas Naturales Vinculadas que ejerzan intermediación con QBE seguros, así como para los funcionarios de QBE que intervengan en el proceso de selección, vinculación y desvinculación de intermediarios, de tal manera que se dé cumplimiento a los lineamientos de idoneidad establecidos en la Ley 510 de 1999<sup>1</sup>, en la Circular Básica Jurídica y en todas las leyes y reglamentos que sean aplicables; procesos que se encuentran alineados con buenas prácticas de Gobierno Corporativo de QBE Seguros y del grupo QBE a nivel mundial.

## III. ALCANCE

Este Código aplica a todas Persona Natural Vinculada (PNV) que ejerzan intermediación con QBE Seguros<sup>2</sup>, lo que incluye a los empleados de las agencias.

## IV. DECLARACIÓN DE ÉTICA

QBE Seguros tiene por objetivo cumplir las promesas hechas a sus clientes, de esta manera, toda persona que actúe en nombre su nombre como intermediario para la celebración de un contrato de seguro, deberá hacerlo de manera respetuosa, profesional, atenta ética e íntegra.

El desarrollo de la labor de intermediación deberá estar alineado con la Visión, Misión, Valores y Estrategia del grupo QBE.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Artículo 101 de la Ley 510 de 1999, las entidades aseguradoras deben velar por que las agencias de seguros y los agentes de seguros, cumplan con los requisitos de idoneidad para el ejercicio de sus funciones. Para tal efecto, las personas naturales que ejerzan la intermediación de seguros, ya sea en calidad de empleado, agente, o como persona vinculada a un agente o a una agencia de seguros.

<sup>2</sup> Persona Natural Vinculada cualquier persona natural que reúna los siguientes criterios: (i) que tenga cualquier tipo de relación contractual (comercial, laboral, o de cualquier otra naturaleza) con un corredor de seguros; y (ii) que ejerza la colocación de seguros, entendida como el conjunto de actividades de asesoría y acompañamiento en la adquisición de productos de seguros.

<sup>3</sup> Visión QBE SEGUROS S.A. <http://www.qbe.com.co/vision-mision-y-estrategia>

## V. VALORES

Los valores que impulsan diariamente a las personas que ejercen intermediación para QBE Seguros y que son el hilo conductor para hacer negocios en cualquier parte del mundo y en cualquier momento son los siguientes:

- ✓ **O**pen Minded:           Mente Abierta
- ✓ **N**etworked:            Interconectados
- ✓ **E**mpowered:            Facultados para decidir
- ✓ **Q**uality Approach:    Procesos de Alta Calidad
- ✓ **B**usiness Acumen:    Conocimiento Técnico y Financiero
- ✓ **E**xcellent Outcomes: Resultados Excelentes

## VI. CUMPLIMIENTO CON LEYES Y POLÍTICAS

Las personas que ejerzan intermediación para QBE Seguros deben cumplir con la ley, las normas, manuales, instructivos, procesos que les sean aplicables y les sean entregados al momento de su vinculación como agente o agencia de seguros.

El incumplimiento de las leyes y/o las políticas puede perjudicar la reputación de QBE y/o conllevar multas u otras sanciones penales o civiles, según aplique para cada caso.

## VII. PROCEDIMIENTO Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD PROFESIONAL

El procedimiento para evaluar las personas naturales que ejerzan labores de intermediación de seguros, agencias y a los agentes de seguros que se encuentren vinculadas a QBE Seguros, estará a cargo de las Vicepresidencias Comercial y de Operaciones, quienes actuarán de acuerdo con la política aprobada por la Junta Directiva y teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. La Vicepresidencia Comercial establecerá el perfil del intermediario de QBE Seguros S.A. y su contratación deberá ajustarse al mismo.
2. Las Gerentes Comerciales establecerán un mecanismo de evaluación cuantitativa y cualitativa para cada uno de los requisitos mínimos establecidos por la Ley<sup>4</sup>; incluyendo ponderaciones y pesos para cada factor.
  - a. En todo caso la evaluación deberá estar fundamentada en la veracidad de los documentos aportados por los candidatos.<sup>5</sup>
  - b. Los factores mínimos que deben ser evaluados serán: a) Capacidad técnica en ramos autorizados para comercializar, b) Realización de cursos

---

<sup>4</sup> Circular Externa 050 de 2015.

<sup>5</sup> MEF01 Solicitud Vinculación Intermediarios.

en entidades autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.  
c) Aprobación de exámenes que deben contener como mínimo los aspectos básicos del contrato de seguro, el régimen aplicable a los ramos de seguros, la administración de riesgos, el SARLAFT, el SAC, así como aspectos básicos sobre los lineamientos de servicio de atención al cliente establecidos a nivel local y regional.

3. Adicionalmente se deberán evaluar y ponderar los siguientes factores:
  - a. Evaluación de visitas a los intermediarios
  - b. Capacidad financiera
  - c. Exposición de riesgos
4. Cumplidos 3 años y 6 meses desde la última evaluación de la capacidad profesional, las personas naturales vinculadas y que ejerzan intermediación deberán realizar los exámenes citados en los numerales anteriores, de tal manera que, al momento de cumplir los cuatro años desde la última capacitación, deberán contar con dicha capacidad e idoneidad. Este factor será requisito para continuar con la clave activa que asigna QBE Seguros y, en cualquier caso, este asunto será contemplado en el contrato de intermediación, alineado con las políticas de intermediación.

## VIII. CONDUCTAS Y PROHIBICIONES

Las personas naturales vinculadas que ejerzan funciones de intermediación para la colocación de seguros, deberán sujetarse a las siguientes conductas y prohibiciones:

1. Tratarán con honestidad a los clientes en todas las transacciones.
2. En la negociación de cualquier acuerdo contractual, suministrarán información veraz y oportuna.
3. Tratarán de manera justa a los clientes de QBE y entregarán toda la información requerida para el debido entendimiento del alcance de los productos, así como de sus derechos y deberes.
4. Recaudarán la información relevante de cada cliente en aras de establecer de manera adecuada las finalidades por ellos perseguidas.
5. Informarán oportunamente a QBE acerca de las condiciones morales y económicas de los clientes que puedan influir en la aceptación o no de un riesgo.
6. Seguirán todas las directrices fijadas por QBE para la administración del Sistema de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y colaborarán activamente con las autoridades.
7. Se abstendrán de retener registros y valores sobre primas generadas producto de la colocación de seguros, cumpliendo cabalmente con las obligaciones que en materia de recaudo se establecen en el contrato de intermediación.

8. Utilizarán de manera adecuada la papelería, sistemas y publicidad entregada por QBE.
9. Mantendrán confidencialidad y seguridad de la información de los clientes, así como de la proporcionada por QBE.
10. Procurarán identificar los riesgos de los negocios y propondrán planes de acción en caso de ser detectados.
11. Se abstendrán de incurrir en cualquier conducta que induzca a error a los clientes y, además, se comprometerán a actuar de manera cuidadosa y diligente, suministrando información clara, cierta, suficiente y oportuna.
12. Se abstendrán de modificar unilateralmente los contratos y los formatos de seguro en nombre de QBE.
13. Garantizarán la identificación de conflictos de intereses reales o potenciales y evitarán y reportarán cualquier situación que conlleve a tal situación<sup>6</sup>.
14. Mantendrán a disposición de los directores, representantes legales, revisores fiscales, auditores internos, entidades de vigilancia y control y, demás funcionarios, la información que se requiera sobre su gestión.

## **IX. EL RÉGIMEN LEGAL DE INHABILIDADES.**

Se aplicarán las siguientes inhabilidades e incompatibilidades:

### **Agencias Colocadoras de seguros**

En línea con la normatividad vigente, no podrán dirigir las agencias colocadoras aquellas personas que se encuentren en los casos siguientes:

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

Tampoco podrán administrar las agencias de seguros:

- a. Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes;

---

<sup>6</sup> Código de conducta Grupo QBE: 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

b. Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;

c. Los socios, directores, administradores o empleados de empresas comerciales, cuando las primas correspondientes a los seguros de dichas empresas o de su clientela comercial, excedan del veinte por ciento (20%) del total de los que obtengan anualmente para las compañías aseguradoras que representen;

d. Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año, y

e. Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

d. Cuando el director de la agencia o alguno de los socios o administradores de la sociedad, según sea el caso, estén inscritos como agentes colocadores de los ramos de seguros que la agencia pueda válidamente ofrecer al público.

Los agentes de seguros podrán realizar labores de intermediación de seguros de compañías extranjeras en el territorio colombiano o a sus residentes, únicamente en relación con los seguros previstos en el párrafo 1o del artículo 39.<sup>7</sup> Del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

### Personas Naturales Vinculadas directamente o a través de agencias o agentes de seguros:

Las siguientes son las inhabilidades e incompatibilidades:

1. Menores de edad.
2. Extranjeros no residentes o que no tengan los permisos requeridos por ley.
3. Aquellos que no cuenten con la capacidad técnica, profesional y experiencia

---

<sup>7</sup> **ARTICULO 39. PERSONAS NO AUTORIZADAS.** <Artículo modificado por el artículo 61 de la Ley 1328 de 2009. Entra a regir el 15 de julio de 2013. [Ver legislación vigente hasta esta fecha en Legislación Anterior.](#) El nuevo texto es el siguiente:> Salvo lo previsto en los párrafos del presente artículo, queda prohibido celebrar en el territorio nacional operaciones de seguros con entidades extranjeras no autorizadas para desarrollar la actividad aseguradora en Colombia o hacerlo con agentes o representantes que trabajen para las mismas. Las personas naturales o jurídicas que contravengan lo dispuesto en el presente artículo quedarán sujetas a las sanciones previstas en el artículo 208 del presente Estatuto.

**PARÁGRAFO 1o.** Las compañías de seguros del exterior podrán ofrecer en el territorio colombiano o a sus residentes, única y exclusivamente, seguros asociados al transporte marítimo internacional, la aviación comercial internacional y el lanzamiento y transporte espacial (incluyendo satélites), que amparen los riesgos vinculados a las mercancías objeto de transporte, el vehículo que transporte las mercancías y la responsabilidad civil que pueda derivarse de los mismos, así como seguros que amparen mercancías en tránsito internacional.

La Superintendencia Financiera de Colombia podrá establecer la obligatoriedad del registro de las compañías de seguros del exterior que pretendan ofrecer estos seguros en el territorio nacional o a sus residentes.

Salvo lo previsto en el presente párrafo, las compañías de seguros del exterior no podrán ofrecer, promocionar o hacer publicidad de sus servicios en el territorio colombiano o a sus residentes.

**PARÁGRAFO 2o.** Toda persona natural o jurídica, residente en el país, podrá adquirir en el exterior cualquier tipo de seguro, con excepción de los siguientes:

- a) Los seguros relacionados con el sistema de seguridad social, tales como los seguros previsionales de invalidez y muerte, las rentas vitalicias o los seguros de riesgos profesionales;
- b) Los seguros obligatorios;
- c) Los seguros en los cuales el tomador, asegurado o beneficiario debe demostrar previamente a la adquisición del respectivo seguro que cuenta con un seguro obligatorio o que se encuentra al día en sus obligaciones para con la seguridad social, y
- d) Los seguros en los cuales el tomador, asegurado o beneficiario sea una entidad del Estado. No obstante, el Gobierno Nacional podrá establecer, por vía general, los eventos y las condiciones en las cuales las entidades estatales podrán contratar seguros con compañías de seguros del exterior.

requerida por QBE Seguros y establecidas en el VII de este documento.

4. Ser funcionario, administrador o miembro de Junta Directiva de QBE o de las empresas del Grupo QBE a nivel mundial.
5. Ser funcionario de una entidad pública, oficial, bancaria, de crédito, capitalizadora o de seguros.
6. Tener relación de matrimonio, afinidad en primer grado, parentesco de consanguinidad en cuarto grado o parentesco civil en único grado con los miembros de la junta o consejo directivo de la entidad contratante, sus administradores o los empleados de ésta que participen en la adjudicación de los contratos de seguro.

Si la relación es con un exfuncionario debe haber pasado más de (12) doce meses de desvinculado de QBE o del Grupo QBE, si la vinculación es menor debe estar autorizado por el presidente de la compañía.

7. Las demás que establezca la Vicepresidencia Comercial de QBE Seguros S.A.

#### **X. MECANISMOS PARA CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN DESARROLLADO EN EL CAPÍTULO I, TÍTULO III, PARTE I DE LA CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA.**

1. Las Vicepresidencias Comercial y de Operaciones rendirán informes trimestrales al presidente de la Compañía, sobre el cumplimiento de los intermediarios, agentes o agencias en el suministro de información al consumidor financiero respecto de lo contemplado en el Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica.
2. Las Vicepresidencias Comercial y de Operaciones realizarán inspecciones aleatorias a los intermediarios, agentes o agencias para verificar el cumplimiento en el suministro de información a los consumidores financieros y su resultado será incorporado en los informes periódicos.
3. QBE desarrollará un mecanismo para para que el intermediario cuente con la capacitación sobre nuevos procedimientos o nueva información a suministrar a los Consumidores Financieros.
4. QBE deberá establecer una periodicidad para revisar la información que sea suministrada a los intermediarios y en todo caso, dicha información deberá ser clara, cierta, suficiente y oportuna.
5. Si el resultado de los informes presenta debilidades, se deberán fortalecer los procesos desarrollando planes de acción.



## **XI. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

### **Políticas:**

QBE a través de las Vicepresidencias Comercial y de Operaciones establecerán controles en los procesos de intermediación de tal manera que se verifique la fortaleza de los mismos y no se materialicen eventos de incumplimiento.

Una vez identificado un incumplimiento al Código de Ética y Conducta, deberá surtir el procedimiento establecido en este capítulo.

Las denuncias por irregularidades podrán ser formuladas de manera anónima a través de los canales establecidos por QBE.

QBE llevará una estadística de los incumplimientos al manual y de ser necesario, se generarán modificaciones en los procedimientos y control de riesgos para fortalecer los procesos.

### **Procedimiento:**

1. Una vez identificado un potencial incumplimiento al presente Código por parte de las personas naturales vinculadas, las agencias o los agentes, se procederá a documentar el hecho o situación irregular y se informará a través de los medios definidos por QBE, reportando al menos, los hechos del evento, el valor del impacto, el grado de la falta y la severidad de la afectación.
2. Las Vicepresidencias Comercial y de Operaciones documentarán las denuncias y las informará al Secretario General de QBE.
3. El Secretario General activará el proceso respectivo y llevará el caso ante el Comité Antifraude.
4. El procedimiento sancionatorio por incumplimiento del presente código, deberá contener reglas que respeten el derecho de defensa y al debido proceso.
5. La definición frente a la cancelación de la clave de una persona vinculada incurso en una conducta sancionable será competencia del Comité Antifraude, previo visto bueno del Comité Ejecutivo de QBE.
6. Una vez se determine la cancelación de la clave de una persona natural vinculada o agencia de seguros, se hará la actualización respectiva de la página web y de ser el caso, se hará el reporte al Supervisor, si así lo exigiera la legislación vigente.
7. Si el incumplimiento es atribuible a un empleado de QBE, se aplicarán las sanciones dispuestas por el Código Sustantivo del Trabajo.

A título meramente enunciativo, a continuación, se enlistan algunas conductas constitutivas de incumplimiento:

- Violación de ley o reglamento aplicable.
- Conducta ilegal, inmoral, deshonesto, fraudulenta o corrupta.
- Violación grave y/o persistente de las políticas de QBE.
- Representar una amenaza a la reputación de QBE.
- Incurrir en cualquier conducta que pueda causar la pérdida financiera y no financiera a QBE o ser de otra manera perjudicial para los intereses de QBE.
- Abstenerse de notificar a QBE de un cambio en la capacidad personal que pueda afectar el desempeño de su posición.
- incurrir en peligro sustancial o específico para la salud o la seguridad pública

## **XII. DIVULGACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

El presente código debe ser conocido por los candidatos interesados en ostentar la condición de persona natural vinculada, incluyendo a los empleados de las agencias de seguros y a los agentes de seguros.

La Vicepresidencia Comercial efectuará la publicación del mismo en la página Web de QBE Seguros y efectuará entrega del mismo a las personas descritas en el párrafo anterior, así mismo, diseñará un mecanismo para que quede constancia de la entrega y aceptación del mismo.

## **V. VIGENCIA**

El presente código entrará a regir a partir del 1 de julio de 2017