



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Aprobó: Junta Directiva Acta No. 748 y 749	Revisó: Melissa Alejandra Varela Rodríguez Líder SIG	Elaboró: Carlos Augusto Mesa Díaz Melissa Alejandra Varela Rodríguez	Código: EST 1 4 OD01
			Versión: 08
			Clasificación: Pública
			Fecha: 15/04/2025

CONTENIDO

TÍTULO PRIMERO. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA

Presentación

Declaración de Respeto a los Derechos Humanos

Trato Justo

TÍTULO SEGUNDO. CÓDIGO DE ÉTICA

CAPITULO PRIMERO. DE LOS VALORES

CAPITULO SEGUNDO. DE LA CONDUCTA

Normas de conducta

Estándares generales de conducta

Estándares de comportamiento para los empleados relacionados con el proceso de gestión integral del portafolio de inversiones

Estándares de comportamiento para la actividad de la Oficina de Control Interno

Estándares de comportamiento y conducta de los intermediarios de seguros

Estándares, marco ético y buenas prácticas en la gestión de abastecimiento

Estándares en materia de fraude y corrupción

CAPÍTULO TERCERO. CONFLICTO DE INTERÉS

CAPÍTULO CUARTO. USO, ACCESO Y CUSTODIA DE INFORMACIÓN RESERVADA

CAPÍTULO QUINTO. POLÍTICA DE REGALOS Y ATENCIONES

CAPÍTULO SEXTO. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

TÍTULO TERCERO. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

CAPÍTULO PRIMERO. POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA

De la Asamblea General de Accionistas

De la Junta Directiva

De los Comités de Apoyo

CAPÍTULO SEGUNDO. POLÍTICAS FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA

Políticas Frente a Grupos de Interés de la Compañía

Defensor del Consumidor Financiero
Políticas con proveedores
Gremios económicos
Información y comunicación con la comunidad
Política de comunicación
Compromiso para la rendición de cuentas
Atención de quejas y reclamos

CAPITULO TERCERO. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Política de sostenibilidad corporativa

CAPITULO CUARTO. POLÍTICA DE GESTIÓN FRENTE AL TALENTO HUMANO

Política de recurso humano
Política para la prevención y atención de toda forma de acoso y discriminación
Políticas de equidad de género, atención a población vulnerable o a personas en situación de discapacidad.
Políticas de gestión de conocimiento

CAPITULO QUINTO. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

CAPITULO SEXTO. POLÍTICAS SOBRE RIESGOS

SIAR
SARLAFT / FPADM
Asuntos Ambiental, Social y de Gobernanza – ASG
Riesgo Operativo
Riesgo de Continuidad
Riesgo Conductual
Seguridad de la Información

TÍTULO CUARTO. ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Adopción y Vigencia
Divulgación
Reforma

TÍTULO QUINTO. SANCIONES GENERALES

TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA

PRESENTACIÓN

Positiva Compañía de Seguros S.A., en adelante Positiva, es una sociedad anónima de economía mixta que hace parte de la rama ejecutiva del orden nacional en el sector descentralizado, sujeta al régimen de empresa industrial y comercial del Estado, organizada como entidad aseguradora, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Hacemos parte del Grupo Bicentenario S.A.S debido a que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público cedió su participación accionaria en Positiva al conglomerado, el cual fue identificado como holding financiero por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Resolución 1481 del 25 de julio de 2024.

La Compañía es supervisada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio del Trabajo.

El objetivo de este código es establecer el marco de actuación para la Compañía y las partes interesadas en donde prime la cultura organizacional de transparencia y ética pública; así como establecer y fortalecer los principios y las pautas de Gobierno Corporativo.

Este código es de obligatorio conocimiento, cumplimiento y aplicación para los accionistas, miembros de Junta Directiva, funcionarios de Positiva, contratistas y demás grupos de interés.

El presente código esta alineado a la estrategia corporativa y a sus diferentes componentes. Así como, con el Código de Integridad de la Función Pública y los lineamientos del Grupo Bicentenario y Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

DECLARACIÓN DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Positiva se compromete a promover, respetar y contribuir a la protección de los derechos humanos fundamentales.

Por lo anterior, nuestra Compañía se compromete a lo siguiente:

- Respetar los derechos civiles como atributos individuales de dignidad y autonomía; ellos son el derecho a la vida, a la integridad personal, a las garantías judiciales y a un debido proceso y, en general, los derechos de libertad (libertad personal, de expresión, de asociación, de reunión, de conciencia, de circulación, entre otras). Así como el derecho entre hombres y mujeres.

-
- Respetar los derechos económicos sociales y culturales, referidos estos a sus condiciones materiales de vida digna y la satisfacción de sus necesidades en el marco del objeto funcional de la Compañía, dando alcance a nuestros grupos de interés en el derecho a gozar del beneficio del progreso científico, a la actividad creadora y el derecho a participar en los procesos de gestión de esta.
 - Respetar los derechos que se refieren a la persona como sujeto colectivo y ambiental, fortaleciendo sus derechos, los derechos del consumidor, entendiendo que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano.
 - Promover la cultura del respeto por la dignidad de las personas y la igualdad como criterio de gestión y toma de decisiones.
 - Rechazar prácticas que involucren violaciones a los derechos humanos ya sean propias o de nuestros grupos de interés.
 - Reconocer la importancia de que cada uno de nuestros servidores públicos y grupos de interés conozcan, comprendan y ejerzan sus actividades diarias con respeto por los derechos humanos.

TRATO JUSTO

Positiva adopta como principio el trato justo, ecuánime y equitativo hacia los consumidores financieros, basado en conductas apropiadas que permitan el correcto funcionamiento del modelo de negocio de la Compañía y que garantice la prestación de los servicios en condiciones de calidad y oportunidad, basados en:

1. Productos y servicios que atienden las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
2. Acceso y suministro a la información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.
3. Brindar herramientas que permitan el acceso sin restricciones a los diferentes productos y servicios.
4. Facilitar los canales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Positiva adopta técnicas y metodologías para la identificación de los factores que pudieran generar un evento o tendencia que afecte el trato justo de nuestros grupos de interés.

TÍTULO SEGUNDO

CÓDIGO DE ÉTICA

CAPÍTULO PRIMERO

DE LOS VALORES

ARTÍCULO 1. De los valores. Como parte del Código de Integridad formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en Positiva promulgamos y adoptamos como valores del servicio público los siguientes:

1. **HONESTIDAD:** Actuar siempre con equidad, transparencia y rectitud, con foco en la legalidad.

LO QUE HAGO:

- Cumplir con los compromisos y obligaciones sin trampas, engaños o retrasos voluntarios.
- Decir la verdad incluso cuando hay errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Denunciar las faltas, delitos o violación de derechos de los que se tiene conocimiento en el ejercicio de cualquier cargo.
- Actuar en beneficio hacia el cliente en concordancia con los principios éticos de la Compañía.
- Acatar las normas y procedimientos acorde con las políticas de la Compañía.

LO QUE NO HAGO:

- No hacer uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio personal.
- No hacer uso indebido de los activos de la Compañía, sea material o intangible, para beneficio propio o de un tercero, a través del engaño, falsificación u otros medios ilegales.
- No emitir falsos juicios que afecten negativamente a mis compañeros y a la Compañía.

2. **RESPECTO:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO:

- Estar abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas, escuchando con disposición y empatía y usando un lenguaje cortés y asertivo con clientes internos y externos.
- Atender con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de palabras gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnicas o de cualquier otro orden. Ser amable todos los días esa es la clave siempre.
- Resolver los problemas y las inquietudes de quienes la soliciten, con asertividad y respeto.

-
- Relacionarse con otros con respeto, cumpliendo las normas de convivencia y mis compromisos.
 - Establecer hasta donde llegan las posibilidades de hacer o no hacer y donde comienza las posibilidades de los demás.

LO QUE NO HAGO:

- No imponer los puntos de vista frente a la opinión de los demás
 - Jamás basar las decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.
 - Nunca actuar de manera discriminatoria grosera o hiriente en ninguna circunstancia
3. **COMPROMISO:** Sentir como propios los objetivos de la Compañía y de mi área, y contribuir decididamente para el logro de estos, poniendo en servicio todas las capacidades.

LO QUE HAGO:

- Exceder las expectativas frente al desempeño del trabajo esforzándose en dar lo mejor de mí en cada actividad que emprendo en la Compañía.
- Comprometerse con los objetivos de la Compañía e invitar a los compañeros a trabajar juntos para cumplirlos.
- Generar experiencias oportunas, cálidas y sencilla a los clientes internos y externos
- Cumplir lo que se promete y no prometer lo que no puedo se puede cumplir.
- Conocer la Compañía dominando, información, datos y tener conocimiento claro de procesos, servicios y productos.

LO QUE NO HAGO:

- No limitarse a las exigencias siempre excedo las expectativas
- No esperar a que siempre le den indicaciones, ser capaz de auto gestionarse y auto liderarse.
- Nunca trabajar con actitud negativa. No se vale afectar el trabajo por no ponerle ganas a las cosas.

4. **DILIGENCIA:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas en el cargo de la mejor manera posible, con atención, oportunidad, destreza y eficiencia, encaminado al cumplimiento de la promesa de valor.

LO QUE HAGO:

- Acatar las políticas, protocolos y normas establecidas en la Compañía.
- Cumplir con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral, a fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Siempre ser proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente la labor y la de mis compañeros de trabajo.
- Plantear y ejecutar acciones alternativas ante situaciones que se pueden presentar ¡Hacer parte de la solución!

-
- Asegurar la calidad y seguridad de los servicios generando experiencias Positivas al cliente interno y externo.

LO QUE NO HAGO:

- No evadir las funciones y responsabilidades por ningún motivo
- No incumplir las políticas establecidas siempre ir en concordancia con los lineamientos de la Compañía
- No incumplir las promesas y compromisos adquiridos con los clientes internos y externos

- 5. JUSTICIA:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

LO QUE HAGO:

- Tomar decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas estableciendo relaciones basadas en el respeto, equidad y confianza.
- Actuar con integridad y rectitud siendo coherente entre lo que piensa, dice y hace en todos mis comportamientos sin importar presiones o intereses de orden personal o grupal.
- Tomar decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.
- Reconocer y proteger los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Actuar con legalidad en todas las actuaciones cumpliendo siempre con todos los principios éticos fundamentales.

LO QUE NO HAGO:

- No favorecer el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- No promover ni ejecutar políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de las personas.
- Nunca permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos interfieran en el criterio y la toma de decisión.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA CONDUCTA

ARTÍCULO 2. Normas de conducta. Para los efectos del presente código entiéndase por normas de conducta, aquellas reglas o pautas que establecen cómo deben comportarse las personas vinculadas de forma directa o indirecta con Positiva. Estas normas serán las señaladas en el presente código y le serán aplicables, además, las que se deriven de los tratados internacionales vigentes, de la Constitución Política de Colombia, Leyes, Decretos, Circulares, reglamentos, contratos y convenios que le sean aplicables en el marco del objeto social de la Compañía.

Su objetivo es regular la convivencia, garantizar el orden, el relacionamiento social colectivo e individual y el buen desempeño empresarial, así como proteger los derechos de los clientes internos y externos y demás grupos de interés. Adicionalmente, busca establecer límites y expectativas claras, contribuyendo a prevenir conflictos, estableciendo parámetros para garantizar la justicia y promover la equidad, el trato igualitario y el bienestar común, en la búsqueda del logro de los objetivos empresariales.

ARTÍCULO 3. Estándares generales de conducta. Es deber de los sujetos a los cuales se le aplica el presente código ajustarse a los siguientes estándares de conducta generales:

- a. Conocer, interiorizar y promover la información contenida en el Código de Ética y Buen Gobierno en su equipo de trabajo y en las personas que sean destinatarias de este.
- b. Trabajar con rectitud y sentido profesional, con preparación, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa, responsabilidad y sentido de pertenencia.
- c. Reconocer en todos aquellos con quien interactúe, el aporte de su esfuerzo y capacidad personal encaminado a cumplir los objetivos y metas con eficiencia, eficacia y efectividad.
- d. Acatar la reserva sobre los asuntos que se han conocido con ocasión al ejercicio de sus funciones y obligaciones, que sean de interés exclusivo de Positiva.
- e. Velar por el buen nombre de Positiva.
- f. Promover en Positiva la capacitación continua para el mejoramiento de la formación integral.
- g. Proteger y dar el uso adecuado a los bienes de Positiva.
- h. Acatar los reglamentos internos y demás disposiciones que rigen las actividades de Positiva.

ARTÍCULO 4. Estándares de comportamiento para los empleados relacionados con el proceso de gestión integral del portafolio de inversiones. El comportamiento y las gestiones realizadas por los funcionarios vinculados al proceso del portafolio de inversiones de Positiva se desarrollarán bajo un estricto estándar de conducta ética frente a Positiva, sus grupos de interés y el mercado de capitales. Por lo anterior, se consolida un documento que hace referencia a los estándares de comportamiento, el cual tiene el carácter de obligatorio cumplimiento.

ANEXO: Estándares de Comportamiento para los Empleados Relacionados con el Proceso de Gestión Integral del Portafolio de Inversiones.

ARTÍCULO 5. Estándares de comportamiento para la actividad de la Oficina de Control Interno. El Sistema de Control Interno de Positiva Compañía de Seguros, cuenta con una tercera línea de defensa soportada por el área de auditoría interna quienes se encargan de ejecutar las actividades de aseguramiento y asesoría de manera independiente y objetiva, con fundamento en lo mencionado, su actividad se ceñirá a lo contemplado en el denominado Código de Ética para la actividad de la Oficina de Control Interno.

ANEXO: Código de Ética para la actividad de la Oficina de Control Interno.

ARTÍCULO 6. Estándares de comportamiento y conducta de los intermediarios de seguros. Hace referencia al catálogo de principios éticos y normas de conducta que ha de regir la actuación de todos los intermediarios de seguros (entiéndase a los corredores, agentes y agencias) y de las personas naturales vinculadas a las Agencias de Seguros que se encuentren inscritas en el Registro de Intermediarios de Seguros de Positiva.

ANEXO: Código de Ética y Conducta de los Intermediarios de Seguros.

ARTÍCULO 7. Estándares, marco ético y buenas prácticas en la gestión de abastecimiento. Positiva se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados en forma oportuna, suficiente y equitativa, y que las decisiones para la suscripción de los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las ofertas presentadas por los participantes. Así mismo, se compromete a aplicar en sus procesos contractuales la reevaluación de proveedores de acuerdo con la normatividad técnica vigente en Colombia.

Por lo anterior, los servidores que participen en cualquiera de las etapas del proceso de contratación deberán ajustarse de manera rigurosa a lo contenido en el marco ético y buenas prácticas en la gestión de abastecimiento contemplado en el Manual para la Gestión de Abastecimiento.

ANEXO: Manual para la Gestión de Abastecimiento

ARTÍCULO 8. Estándares en materia de fraude y corrupción. Positiva tiene el compromiso de velar por el cumplimiento normativo y establecer un esquema de prevención de fraude y corrupción, que permita analizar, evaluar y fortalecer la cultura de la organización, acatando todos los lineamientos impartidos por la normatividad y la Superintendencia Financiera de Colombia como ente de vigilancia y control.

Al interior de la Compañía se cuenta con herramientas y mecanismos que permiten identificar y controlar el riesgo de fraude y corrupción en las operaciones normales de la entidad. Así mismo, se han puesto a disposición de los grupos de interés los canales de denuncia con el fin de tener una comunicación directa con estos, como lo es el correo lineaetica@positiva.gov.co.

CAPÍTULO TERCERO

CONFLICTO DE INTERÉS

ARTÍCULO 9. Conflicto de interés. Positiva al ser una compañía de seguros vigilada por la SFC, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.11.4.2.1 del Decreto 2555 de 2010, entiende por conflicto de interés aquella *“situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.”*

Adicionalmente, y de acuerdo con el Decreto 46 de 2024, ha establecido que habrá conflicto de interés *“cuando exista, por parte del administrador un interés directo o indirecto que pueda comprometer su criterio o independencia en la toma de decisiones en el mejor interés de la sociedad, en lo relativo a uno o varios actos, en los que sea parte o esté involucrada la sociedad en la que dicho administrador ejerce sus funciones”*.

Así las cosas, la Compañía identificará y gestionará de manera adecuada los conflictos de interés que se puedan presentar con los diferentes grupos de interés, entre ellos el Defensor del Consumidor Financiero, relacionados con su designación y con el desarrollo de su labor, a través del proceso de identificación, gestión, control y resolución de los posibles casos de conflictos de interés que se encuentra detallado en el anexo denominado Política y Procedimiento de Revelación de Conflictos de Interés.

ANEXO: Política y Procedimiento de Revelación de Conflictos de Interés.

CAPÍTULO CUARTO

USO, ACCESO Y CUSTODIA DE INFORMACIÓN RESERVADA

ARTÍCULO 10. Uso, acceso y custodia de información reservada. Positiva cuenta con herramientas que le permiten clasificar, etiquetar, resguardar y disponer de la información, con el fin de mitigar los riesgos que afecten el principio de confidencialidad de esta.

Para la clasificación de información se debe identificar el nivel de confidencialidad y criticidad en concordancia con el instructivo de acceso a la información definido por Positiva.

ANEXOS: Manual de Acceso a la Información Pública Nacional e Instructivo de Acceso a la Información.

CAPÍTULO QUINTO

POLÍTICA DE REGALOS Y ATENCIONES

ARTÍCULO 11. Política de regalos y atenciones. En Positiva no damos, ofrecemos, exigimos, solicitamos o aceptamos regalos, atenciones, cortesías, comidas, viajes u otros beneficios en forma directa o indirecta, los cuales puedan influir en las decisiones, para facilitar negocios u operaciones, en beneficio propio o de terceros. Se exceptúan los regalos o invitaciones institucionales que hagan parte del giro ordinario del negocio.

La ampliación de la presente política se encuentra incluida en el anexo denominado Política Regalos y Atenciones.

ANEXO: Política Regalos y Atenciones.

CAPÍTULO SEXTO

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

ARTÍCULO 12. Política de transparencia y ética pública. Positiva se compromete a fomentar una cultura de transparencia y rendición de cuentas, por lo cual, reconoce el desarrollo y aplicación de buenas prácticas de transparencia empresarial, con el fin de contribuir con el fortalecimiento y la confianza de nuestros clientes, proveedores, funcionarios, entes de control y en general, frente a todos los grupos de interés.

TÍTULO TERCERO

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

CAPÍTULO PRIMERO

POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA COMPAÑÍA

ARTÍCULO 13. Políticas para la dirección de la Compañía. La dirección y el control de la sociedad se regirán por un conjunto de reglas que asignan deberes y responsabilidades a los órganos de gobierno de la sociedad, entendiéndose como principales a la Asamblea General de

Accionistas, Junta Directiva, Comités de Apoyo, Presidente de la sociedad, Vicepresidentes, Secretaría General y Jurídica, Jefes de Oficina, Gerentes de Área y de Sucursal.

Las reglas de gobierno aplicables a la Junta Directiva serán establecidas por la Asamblea General de Accionistas; las aplicables a la Presidencia de la sociedad serán establecidas por la Junta Directiva; las aplicables a las Vicepresidencias, la Secretaría General y Jurídica, los Jefes de Oficina, las Gerencias de Área y de Sucursal, y las demás áreas y cargos que tengan funciones que impliquen confianza y manejo, serán establecidas por la Presidencia de la sociedad.

Las reglas de gobierno de la sociedad tienen por objeto regular las relaciones entre sus distintos órganos de gobierno en beneficio de los grupos de interés.

ARTÍCULO 14. De la Asamblea General de Accionistas. La Asamblea General de Accionistas de Positiva es el máximo órgano de gobierno, de deliberación y decisión a través del cual se forma la voluntad social, previo cumplimiento de los requisitos legales y/o estatutarios previstos para el efecto.

Las reglas sobre el funcionamiento interno de las reuniones ordinarias y extraordinarias, así como las disposiciones sobre la información entregada y el ejercicio de los derechos de los accionistas, están establecidas en el Código de Comercio, en los Estatutos Sociales de la Compañía, el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas y las demás disposiciones vigentes aplicables.

ANEXO: Reglamento de la Asamblea General de Accionistas

ARTÍCULO 15. De la Junta Directiva. La Junta Directiva de Positiva es un órgano colegiado y de gobernanza de carácter administrativo, de dirección y representación, encargado de velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía a través de la toma de decisiones, supervisión de la estructura organizacional, estrategias y resultados con el fin de alcanzar la sostenibilidad corporativa entendida como la rentabilidad económica, el impacto social y ambiental.

ANEXO: Reglamento Interno de la Junta Directiva

ARTÍCULO 16. De los Comités de Apoyo. Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con comités de apoyo, como instancias a cargo de prestar asesoría en temas y materias relevantes para la toma de decisiones.

Los Comités tendrán como objeto coordinar, estudiar y emitir recomendaciones a la Junta Directiva acerca de los temas llevados para su estudio y que permitan ejecutar de manera eficiente y efectiva, las actividades relacionadas con el plan estratégico de las empresas.

Estos Comités no son órganos independientes de la Junta y consecuentemente sus funciones serán aquellas que decida la propia Junta Directiva dependiendo de la relevancia de los temas a tratar.

Positiva cuenta con tres comités institucionales de carácter permanente integrados por miembros de la Junta Directiva, designados por la propia Junta.

Para su funcionamiento, además de lo dispuesto por las normas vigentes que le sean aplicables, los comités cuentan con un reglamento interno que establece sus objetivos, funciones y responsabilidades.

Los comités son:

1. Comité de Auditoría
2. Comité de Inversiones y Riesgos de Inversiones
3. Comité de Desarrollo Corporativo

ANEXOS: Reglamento Comité de Auditoría, Reglamento Comité de Inversiones Riesgos de Inversiones y Reglamento del Comité de Desarrollo Corporativo

CAPÍTULO SEGUNDO

POLÍTICAS FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA

ARTÍCULO 17. Políticas frente a grupos de interés de la Compañía. Los grupos de interés para Positiva son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con esta, por tal razón, es fundamental para el desarrollo de la estrategia identificar sus expectativas, necesidades y canales de comunicación.

Positiva reconoce y respeta los derechos de todos los grupos de interés, establecidos en la ley y los acuerdos mutuos.

Positiva se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a ellos de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

ARTÍCULO 18. Defensor del Consumidor Financiero. Con el fin de mitigar los factores generadores de riesgo frente a los consumidores financieros (Riesgo de Conducta), Positiva acata los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia respecto de la protección del consumidor financiero y lo establecido en la normatividad vigente en donde se determinan los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores.

Bajo estas directrices Positiva ha establecido principios, reglas, políticas y procedimientos que rigen la relación con sus afiliados y asegurados a través del Sistema de Atención al Consumidor, todo lo anterior recopilado en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

Así mismo, la aseguradora cuenta con un defensor del consumidor financiero debidamente nombrado por la Asamblea General de Accionistas, cuyas funciones en cumplimiento con lo establecido por la ley, son ejercer la vocería de los clientes ante Positiva con el fin de dar a conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de los términos aquí establecidos, que estos le presenten relativas a un posible incumplimiento por parte de la Compañía, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.

El informe generado por el Defensor del Consumidor Financiero es presentado a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas quienes adoptan de manera diligente las oportunidades de mejora identificadas.

Con el fin de conocer y resolver las inconformidades que presentan los consumidores financieros, Positiva ha dispuesto el siguiente canal: defensordelcliente@positiva.gov.co.
defensor.de.consumidor@positiva.gov.co

ANEXO: Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

ARTÍCULO 19. Políticas con proveedores. Positiva dará cumplimiento formal y real a los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Abastecimiento, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

Positiva podrá contratar bajo la modalidad de tercerización a personas naturales y/o jurídicas para el desarrollo de sus procesos, siempre que no implique la delegación de la profesionalidad.

Tratándose de los procesos y/o actividades identificadas como proveedores críticos, Positiva solicitará verificación de la Gestión de Riesgos a través de tres frentes: Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio y Riesgos Operacional.

ANEXO: Manual para la Gestión de Abastecimiento.

ARTÍCULO 20. Gremios económicos. Positiva pertenece al sector asegurador y por ende forma parte de una entidad gremial sin ánimo de lucro que representa su actividad frente a las entidades de vigilancia y control, así como a la sociedad en general.

La entidad gremial está dedicada a impulsar la cultura de los seguros y la modernización de la industria. Para alcanzar este propósito, analiza y recolecta estadísticas generales, así como específicas de los resultados del sector.

Positiva ejercerá su actividad conforme a los principios éticos, jurídicos y técnicos del seguro y contribuirá para el logro de las funciones y fines de la entidad gremial.

ARTÍCULO 21. Información y comunicación con la comunidad. Positiva da cumplimiento a la legislación aplicable al derecho de acceso y a las obligaciones de las políticas de transparencia y acceso a la información establecidos por el Gobierno Nacional, para la publicación de la información; las excepciones a la obligación de publicación y los mecanismos con los cuales cuenta el público para acceder a la información.

Así mismo, para promover la protección de la información y activos de información promulga en los funcionarios, contratistas, y/o grupos de interés las actividades que deben realizar y comportamientos que deben adoptar para asegurar el cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Compañía.

ANEXOS: Manual Políticas Seguridad de la Información y Manual de Acceso a la Información Pública Nacional

ARTÍCULO 22. Política de comunicación. La política de Comunicación se aborda como necesidad fundamental de Positiva y es transversal a sus actividades. Se definen en ella los lineamientos para conducir las acciones de comunicación que contribuyan a fortalecer la identidad institucional y desarrollar espacios de encuentro, intercambio y participación. Con fundamento en lo anterior se establece el gobierno de la comunicación y el uso de los distintos canales de información para un adecuado manejo de la comunicación pública, informativa, de marca y organizacional, creados o empleados por la Compañía para la difusión o despliegue de la información que genera Positiva en cumplimiento de su misión institucional y de los objetivos estratégicos de la Empresa.

ANEXO: Manual de comunicación pública organizacional interna informativa

ARTÍCULO 23. Compromiso para la rendición de cuentas. Positiva se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos, de acuerdo con lo dispuesto en la ley.

ANEXO: Manual de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana con Enfoque en Derechos Humanos y Paz.

ARTÍCULO 24. Atención de quejas y reclamos. Positiva se compromete a atender las quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a los productos y/o servicios, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley y se garantizará una solución oportuna y satisfactoria al cliente.

Positiva a través de los diferentes medios y canales para la recepción de sugerencias, quejas y reclamos se encargará de establecer el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren al igual que su seguimiento y control, en cuanto sean de su competencia.

ANEXOS: Manual PQRD y Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

CAPITULO TERCERO

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ARTÍCULO 25. Política de sostenibilidad corporativa. A través de esta Política Positiva establece los lineamientos y compromisos claros para buscar el equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales, enmarcados en nuestro Gobierno Corporativo, a fin de garantizar la Sostenibilidad de la Compañía en el largo plazo e impactar positivamente el entorno y nuestros grupos de valor y de interés.

En Positiva la sostenibilidad se entiende como la protección integral de la vida de las personas, en especial de poblaciones vulnerables y más necesitadas, mediante la creación de valor económico, social, ambiental y de gobernanza. Así responde a las expectativas de las partes interesadas, adaptándose al cambio de forma rápida y logrando el cumplimiento de los objetivos de negocio a largo plazo, mediante la identificación de riesgos estratégicos y emergentes que generen oportunidades.

ANEXO: Manual de Sostenibilidad Corporativa

CAPITULO CUARTO

POLÍTICA DE GESTIÓN FRENTE AL TALENTO HUMANO

ARTÍCULO 26. Política de recurso humano. Positiva se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

ANEXO: Política de Recurso Humano

ARTÍCULO 27. Política para la prevención y atención de toda forma de acoso y discriminación. Positiva cuenta con una política para la prevención, atención integral y medidas de protección para todas las formas de violencia y acoso contra toda persona basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual.

Para tal efecto, Positiva ha dispuesto canales de recepción de las denuncias que activan la ruta para la atención integral de las víctimas de este tipo de violencia, iniciando su trámite en la Gerencia de Talento Humano.

ANEXOS: Política Transversal de Prevención Contra Cualquier Tipo de Acoso y Discriminación en el Contexto Laboral y Protocolo de Prevención de toda Forma de Acoso y Discriminación.

ARTÍCULO 28. Políticas de equidad de género, atención a población vulnerable o a personas en situación de discapacidad. Positiva tiene como propósito generar una cultura de inclusión y de respeto a la pluralidad, por tal razón, adelanta acciones de valor que promuevan la diversidad, equidad e inclusión entre los servidores públicos y en general con nuestros grupos de interés en articulación con los lineamientos éticos, disciplinarios y estratégicos de la Compañía.

Adicionalmente, Positiva está comprometida a garantizar y propiciar la atención, protección e igualdad, en la prestación de servicios a personas en situación de discapacidad, para lo cual, ha establecido disposiciones generales contempladas en el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

ANEXOS: Programa de Diversidad Equidad e Inclusión, Programa inclusión laboral, Positiva Incluyente y Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

ARTÍCULO 29. Políticas de gestión de conocimiento. Con el fin de contribuir con el fortalecimiento de los conocimientos, habilidades, competencias y educación financiera de los funcionarios y otras partes interesadas (proveedores, intermediarios, asegurados, consumidores financieros, fuerza comercial, entre otros), a través del desarrollo de actividades de capacitación internas y/o externas de alta calidad, de acuerdo con las necesidades de cada una de las áreas y con los objetivos estratégicos de la Compañía, se establece anualmente un programa de capacitación enfocado en:

-
1. Fortalecer las competencias de sus colaboradores y generar una cultura de excelencia; todo esto para maximizar el aprovechamiento y el desarrollo del talento humano.
 2. Propiciar, al interior de la Compañía, un ambiente de protección y respeto a los consumidores financieros.
 3. Fortalecer las competencias con relación al Sistema Integral de Administración de Riesgos. Dirigida a todos los colaboradores de la organización, incluidos aquellos terceros que presten servicios críticos para la compañía.
 4. actualizar a los funcionarios, intermediarios y proveedores en los temas al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva SARLAFT/FPADM.
 5. Controlar los riesgos y de este modo mejorar de manera continua las condiciones laborales de los trabajadores afiliados.

ANEXOS: Política de Gestión del Conocimiento, Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, Manual del SIAR, Manual para la Gestión de SARLAFT y Manual para el Servicio en Promoción y Prevención.

CAPITULO QUINTO

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

ARTÍCULO 30. Política de protección de datos. Positiva garantiza la adecuada protección de los datos personales de los cuales es responsable o encargada en cumplimiento de la legislación aplicable. Cuenta con procedimientos para el tratamiento de datos personales, establece los mecanismos mediante los cuales la Compañía garantiza a los titulares la protección de sus derechos, tales como conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar tanto sus datos personales como la autorización para el tratamiento de estos.

ANEXO: Manual políticas y procedimientos para la protección de datos personales.

CAPITULO SEXTO

POLÍTICAS SOBRE RIESGOS

ARTÍCULO 31. SIAR. Con el fin de alinearse a los estándares y mejores prácticas internacionales establecidos por el Comité de Supervisión de Basilea en materia de supervisión de riesgos, Positiva adoptó el Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR que permite a la entidad tener una visión global de los riesgos a los que está expuesta, incluyendo la adopción de lineamientos relacionados con el gobierno de riesgos y la definición del marco de apetito de riesgo.

ANEXO: Manual del SIAR

ARTÍCULO 32. SARLAFT / FPADM. En cumplimiento de las disposiciones normativas internas y externas, los servidores de la Compañía se obligan a cumplir las medidas orientadas a evitar que la Aseguradora sea utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de dineros o bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. De igual forma evitar la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas y cumplir rigurosamente con los mecanismos de control y detección de operaciones inusuales o sospechosas de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT.

ANEXO: Manual para la Gestión de SARLAFT

ARTÍCULO 33. Asuntos Ambiental, Social y de Gobernanza – ASG. El sector asegurador se ve cada vez más afectado por los riesgos ASG, que se materializan en desastres naturales, inequidad laboral, desigualdad de género, abuso de poder, políticas de soborno, entre otras.

Positiva identifica, evalúa y monitorea los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo, incluidos los climáticos, en la toma de decisiones de inversión y en la gestión integral de riesgos. Por lo anterior, adopta entre otras la Política de Inversión responsable y sostenible del portafolio de inversiones que establece los propósitos y objetivos generales, con respecto a todas sus estrategias de inversión.

El enfoque de inversión de Positiva se orienta a la incorporación de factores ASG para mitigar riesgos, preservar valor y generarlo a través de las inversiones que realiza, en línea con el deber fiduciario hacia las partes relacionadas.

ANEXOS: Manual de Sostenibilidad Corporativa y Manual de Políticas de Inversión y Gestión de Riesgos Financieros

ARTÍCULO 34. Riesgo Operativo. La gestión del riesgo operacional está orientada a la identificación de sus causas raíz, para prevenir su ocurrencia, y a la mitigación de las posibles consecuencias, mediante el establecimiento de marcos de control y monitoreo y el desarrollo de planes de mitigación, al objeto de minimizar las pérdidas económicas y reputacionales derivadas de este y su impacto sobre la generación recurrente de resultados. La gestión de riesgos operacionales en Positiva está enfocada en la gestión por proceso y los riesgos estratégicos identificados.

ANEXO: Manual de Gestión de Riesgos Operacionales

ARTÍCULO 35. Riesgo de Continuidad. Positiva asegura la existencia de un proceso independiente, enmarcado dentro de la Gestión de Riesgos Operacionales, que vele por la existencia e implementación de estrategias necesarias para proporcionar la continuidad del negocio.

ANEXO: Manual de Gestión de Riesgos Operacionales

ARTÍCULO 36. Riesgo Conductual. Acorde con el Marco Integral de Supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia, Positiva incorpora dentro de su perfil de riesgo lo concerniente a la gestión del riesgo de conductas, desde una perspectiva de trato justo al Consumidores Financieros y de transparencia e integridad ante los mercados.

ANEXOS: Manual de Gestión de Riesgos Operacionales y Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

ARTÍCULO 37. Seguridad de la Información. La adopción de políticas, normas y procedimientos de seguridad de la información obedece a una decisión estratégica para Positiva, estas deben analizarse, diseñar e implementarse para satisfacer las necesidades, los objetivos, los requisitos de seguridad, los procesos implementados, el tamaño, la tecnología y estructura de la Compañía.

Positiva promueve en todos los funcionarios, contratistas y/o grupos de interés las actividades que deben realizar y compromisos que deben adoptar para asegurar el cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Compañía.

ANEXO: Manual Políticas Seguridad de la Información

TÍTULO CUARTO

ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

ARTÍCULO 38. Adopción y Vigencia. El Código de Ética y Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva.

Este Código modifica y sustituye cualquier disposición interna que le sea contraria.

ARTÍCULO 39. Divulgación. El Código de Ética y Buen Gobierno se divulgará a todos los funcionarios de la Compañía y a sus grupos de interés.

Corresponde a la Secretaría General y Jurídica de Positiva encargarse de la difusión de este código, a través de capacitaciones que harán parte del Plan Institucional de Capacitaciones a cargo de la Gerencia de Talento Humano, así como realizar el seguimiento y aplicación de su contenido, adoptando las medidas que considere necesarias para la obtención de los resultados pertinentes.

En la página Web de la Compañía se destinará un espacio permanente para incluir el texto del Código de Ética y Buen Gobierno.

ARTÍCULO 40. Reforma. El Código Ética y de Buen Gobierno podrá ser reformado por cualquier funcionario de la Compañía, mediante propuesta que remitirá al Comité Institucional Gestión y Desempeño, el cual las analizará y la presentará al Presidente de la Compañía, para su respectivo aval y posterior presentación a la Junta Directiva para su aprobación.

Las modificaciones que se introduzcan al código se divulgarán a todos los funcionarios de la aseguradora y a los grupos de interés, a través de medios de comunicación masivos o por los medios de divulgación que se consideren expeditos.

TÍTULO QUINTO

SANCIONES GENERALES

ARTÍCULO 41. Sanciones. Toda violación a los parámetros establecidos en este código, y en sus anexos, bien sea de forma activa o por omisión de sus deberes, acarreará a los destinatarios del mismo, la imposición de las sanciones que corresponda en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Código General Disciplinario y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil, penal, fiscal o disciplinario a que haya lugar.

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios				
N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio	Quien Aprueba el Cambio (Cargo)	Versión Anterior
1	En el Código se incluyen los Valores de la Compañía.	25-06-2014	Junta Directiva	N/A
2	En el Código se realizan modificación teniendo en cuenta el cambio de estructura.	06-02-2017	Junta Directiva	01
3	Se incluye expresamente la Política sobre el Respeto a los Derechos Humanos y adicionalmente el “Anexo sobre los Estándares de Comportamiento para los Empleados Relacionados con el Proceso de Gestión Integral del Portafolio de Inversiones” se incorporó como el Título VI del mismo Código.	3-03-2018	Junta Directiva	02
4	Se incluye la nueva estrategia, modificación modelo de sostenibilidad, valores del servidor público, el código de Control Interno	2019-11-22	Junta Directiva Acta 648	03
5	Se incluye en: TITULO III “DEL CONFLICTO DE INTERÉS” y TITULO I CÓDIGO DE ÉTICA “POLÍTICA DE REGALOS” . Sesión de aprobación Junta Directiva No. 676 del 30 de junio de 2021	2021-08-10	Junta Directiva Acta 676	04
6	Se cambia la versión por ajustes a la plantilla o forma, no se modifica contenido, se colocan números a la tabla de contenido y se actualiza la información de la tabla. No se requiere que esta versión pase por revisión en Junta Directiva ya que no se modifica el contenido.	2022-02-24	Junta Directiva Acta 676	05

7	Se incorporan ajustes en atención de la CE 008 de 2023 de la SFC	2024-05-07	Junta Directiva Acta 726	06
8	Se reestructura y actualiza el Código de Ética y Buen Gobierno	2025-03-25 y 2025-03-27	Junta Directiva Acta 748 y 749	07