



# POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS

## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

<b>Aprobó:</b> Andrés Uribe Vicepresidente de Negocios  Sesión de Junta Directiva Extraordinaria No. 748 del 25 de marzo de 2025 (Comité de Auditoría).	<b>Revisó:</b> Angie Stephany Calderon Lider Sig Gerencia de Canales	<b>Elaboró:</b> Angie Stephany Calderon Lider Sig Gerencia de Canales	<b>Código:</b> MIS_4_2_OD01
			<b>Versión:</b> 3
			<b>Clasificación:</b> Pública Reservada
			<b>Fecha:</b> 2025-05-12

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO DEL CÓDIGO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE DEL CÓDIGO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL CÓDIGO.....</b>	<b>3</b>
<b>4. CONTROL EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO.....</b>	<b>4</b>
<b>5. PRINCIPIOS ÉTICOS Y PAUTAS DE CONDUCTA .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. Valores específicos para las relaciones con intermediarios</b>	
<b>5.2. Compromiso con la política de calidad: Excelencia en el servicio. ....</b>	<b>6</b>
<b>5.3 Cumplimiento de la ley .....</b>	<b>6</b>
<b>6. CONFLICTO DE INTERESES .....</b>	<b>6</b>
<b>7. RÉGIMEN LEGAL DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.....</b>	<b>7</b>
<b>7.1. Numeral 6 del artículo 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero .....</b>	<b>7</b>
<b>7.2. Numeral 2 del Artículo 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero ....</b>	<b>8</b>
<b>7.3. Artículo 4 del decreto 361 de 1972.....</b>	<b>8</b>
<b>8. CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y DE LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES ÉTICOS Y PROFESIONALES.....</b>	<b>9</b>
<b>9. PROHIBICIONES.....</b>	<b>12</b>
<b>10. CONDUCTAS INACEPTABLES.....</b>	<b>13</b>
<b>11. RETENCIÓN DE PRIMAS.....</b>	<b>14</b>
<b>12. FRAUDE.....</b>	<b>15</b>
<b>13. MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>14. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO PARA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO LA/FT .....</b>	<b>16</b>
<b>14.1. Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo .....</b>	<b>17</b>
<b>15. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA.....</b>	<b>18</b>
<b>16. FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA, DE LA SECRETARIA GENERAL Y JURÍDICA Y DE LA GERENCIA DE CANALES.....</b>	<b>19</b>
<b>16.1. Funciones de la Junta Directiva.....</b>	<b>19</b>
<b>16.2. Funciones de la Secretaría General y Jurídica .....</b>	<b>19</b>
<b>16.3. Funciones de la Gerencia de Canales.....</b>	<b>20</b>
<b>17. CANAL ABIERTO DE QUEJAS O DENUNCIAS POR POSIBLES INFRACCIONES DEL CÓDIGO .....</b>	<b>20</b>
<b>TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>21</b>

## **1. OBJETIVO DEL CÓDIGO**

El presente Código de Ética y Conducta (en adelante, el “Código”) recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que ha de regir la actuación de todos los intermediarios de seguros, (entiéndase para los efectos de este código a los corredores, agentes y agencias) que se encuentren inscritos en el Registro de Intermediarios de Seguros de Positiva Compañía de Seguros S.A.

## **2. ALCANCE DEL CÓDIGO**

El presente Código es de aplicación obligatoria para todos los intermediarios de seguros inscritos en el Registro de Intermediarios de Seguros de Positiva Compañía de Seguros S.A. Igualmente es de aplicación obligatoria para todos los vinculados al proceso de la aseguradora en sus relaciones de trabajo con los citados intermediarios de seguros.

## **3. OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL CÓDIGO**

El presente Código es de aplicación obligatoria para todos los agentes naturales, agencias y corredores de seguros inscritos en el Registro de Intermediarios de Seguros de Positiva Compañía de Seguros S.A. Igualmente es de aplicación obligatoria para todos los vinculados al proceso de la aseguradora en sus relaciones de trabajo con los citados intermediarios de seguros.

### **Agentes**

Son personas naturales que promueven la celebración de contratos de seguros y de capitalización, junto con la renovación de estos, esto en relación con una o varias compañías de seguros o sociedades de capitalización.

Podrá ejercer la profesión de agente colocador, todo ciudadano colombiano o extranjero residente en el país por más de un (1) año y que sea mayor de edad (esto según numeral 3 del artículo 43 del E.O.S.F).

### **Agencias**

Son dirigidas por personas naturales y por sociedades de comercio colectivas, en comandita simple o de responsabilidad limitada, conforme a las normas mercantiles vigentes sobre la materia (numeral 3 del art.41 del E.O.S.F). Las agencias colocadoras de seguros y de títulos de capitalización deberán acreditar un capital social no inferior a dieciséis (16) salarios mínimos mensuales legales vigentes. (Artículo 80 del E.O.S.F).

### **Corredores de seguros**

Son las empresas constituidas o que se constituyan como sociedades comerciales, colectivas o de responsabilidad limitada, cuyo objeto social sea exclusivamente ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de intermediarios entre el asegurado y el asegurador (esto según el artículo 1347 del Código de Comercio).

Las sociedades que se dediquen al corretaje de seguros estarán sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, deberán tener un capital mínimo, una organización técnica y contable, según las normas establecidas por la entidad (esto según el artículo 1348 del Código de Comercio).

#### **4. CONTROL EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO**

La Gerencia de Canales con la permanente participación de la Secretaría General y Jurídica de Positiva Compañía de Seguros S.A., velarán por la correcta comunicación del Código entre todos los intermediarios de seguros.

Las comunicaciones previstas en el presente Código, así como las consultas, podrán ser dirigidas a:

- La Secretaría General y Jurídica de la Compañía
- Vicepresidencia de Negocios,
- Los Gerentes de la Sucursales,
- La Gerencia de Canales,
- La Línea Ética de Positiva o

#### **5. PRINCIPIOS ÉTICOS Y PAUTAS DE CONDUCTA**

El Código de Ética y Conducta es un reflejo de los principios corporativos y los valores que deben guiar la conducta de la Compañía y de las personas que la integran. Así mismo debe inspirar los comportamientos y formas de trabajo que ordenan las relaciones con los clientes, accionistas, servidores, intermediarios de seguros, proveedores y con la sociedad en general. Constituye una herramienta fundamental para establecer y fortalecer los principios y las pautas que deben regir el actuar de la Compañía, motivo por el cual debe formar parte de la cultura organizacional de la misma.

La adopción y actualización del Código de Ética y Conducta busca fortalecer la confianza de los asegurados y la ciudadanía en general, estableciendo instrumentos de gobernabilidad que garanticen el respeto a las personas, así como la calidad de la gestión, la imparcialidad y la oportunidad en sus decisiones.

Para el logro de los objetivos de cualquier actividad que se emprenda, se requiere del trabajo mancomunado y permanente de todo el equipo humano que se encuentre

involucrado, sin importar la posición que cada uno desempeñe, por lo que estas herramientas de trabajo deben ser reglas de conducta, de obligatorio cumplimiento, a fin de establecer los cimientos de una entidad ejemplar y próspera.

Todos aquellos vinculados directa o indirectamente con Positiva Compañía de Seguros S.A. tiene la obligación de conocer y acatar este Código de Ética y Conducta, no sólo para garantizar que las operaciones que realizamos se apeguen estrictamente a la ley, sino también para asegurar la aplicación de los más altos estándares y principios de transparencia, honestidad, rendición de cuentas y responsabilidad social.

Los intermediarios de seguros como actores fundamentales en la colocación de los productos de Positiva Compañía de Seguros S.A. conocen que la reputación de la Compañía y el valor que creamos para nuestros clientes dependen de la forma en que realizamos nuestra actividad comercial. Es por eso por lo que, como integrantes de Positiva Compañía de Seguros S.A. reconocen en el Código de Ética y Conducta una guía para realizar el trabajo de intermediación, reflejando como principio básico que actuarán siempre con honestidad e integridad al desempeñar tareas de comercialización para la Compañía.

### **5.1. Valores específicos para las relaciones con intermediarios**

**La Honestidad** es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Significa buscar la transparencia en todas las actuaciones internas y externas de la empresa. Es un compromiso con la verdad en la consideración de los hechos y en la comunicación de la información tanto a las personas como a las instituciones que la requieran. Somos honestos cuando damos a conocer nuestros puntos de vista a los demás, sin ocultar o modificar información.

**El Respeto** es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad. Es establecer hasta donde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer y donde comienzan las posibilidades de los demás. Es el principio que debe inspirar la conducta personal y grupal de los intermediarios de seguros de Positiva. A su vez, respeto significa también buscar el desarrollo de las personas para que alcancen sus potencialidades.

**El Cumplimiento** en su sentido más amplio se refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación. Este valor permite alcanzar la visión y misión de Positiva. Significa ser responsable en la realización de nuestras actividades como individuos y como organización. La responsabilidad empresarial tiene un carácter global de cumplimiento eficaz de las tareas en el campo económico, social y

ambiental. Expresa el compromiso de Positiva con las obligaciones de prestar un servicio eficiente y eficaz a las personas y a la sociedad. Conlleva el ser justos en nuestra actividad buscando la participación de todos en el bienestar común. Es cumplir la promesa de valor a nuestros clientes internos y externos prestando un servicio sencillo, cálido y oportuno.

**La confianza** es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne al futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de un otro. Es la seguridad firme que se tiene de una persona, por la relación de amistad o la labor que desempeña. Lo anterior significa que cada cliente de Positiva siente seguridad y tranquilidad al contar con la asesoría del intermediario y contratar los servicios de protección con Positiva Compañía de Seguros, por cumplir responsablemente nuestras obligaciones pactadas con los clientes (Internos y Externos) ayudando a los demás con nuestro consejo y trabajo. Una persona e institución es íntegra cuando hay autenticidad en su conducta y se rechaza toda forma de doble moral. Positiva exige a todas las personas vinculadas a la organización la integridad moral que genera la confianza en la empresa. Significa que se tiene la voluntad de vivir los valores de respeto, honestidad y cumplimiento en el diario vivir y sin excusas.

## **5.2. Compromiso con la política de calidad:** Excelencia en el servicio.

El intermediario de seguros entiende que Positiva Compañía de Seguros S.A., tiene como principio fundamental de su política de calidad, ofrecer un servicio de excelencia para los clientes y asegurados y se compromete a seguir las actuaciones necesarias para lograr la fidelización y desarrollo de los clientes de la Compañía, fortaleciendo e integrando la promoción y prevención y la gestión integral del siniestro bajo un modelo unificado de atención.

## **5.3 Cumplimiento de la ley**

Los intermediarios de seguros cumplirán la Constitución Política, las leyes, los decretos, las Circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia e instructivos, políticas y procedimientos internos de la Compañía de Seguros.

## **6. CONFLICTO DE INTERESES**

Los conflictos de interés surgen cuando una actividad o interés personal interfiere con nuestra responsabilidad o lealtad hacia la Compañía. El intermediario de seguros se compromete a aplicar todos los mecanismos necesarios para garantizar la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés.

Los intermediarios de seguros y las personas naturales vinculados a ellos deberán atender las siguientes consideraciones al momento de vincularse con la Compañía:

- Los intermediarios de seguros deben estar libres de influencia de intereses personales o comerciales que pudiesen interferir con los intereses de la Compañía, en caso de tenerlos deberá reportarlos con el fin de determinar la acción a seguir.
- Se espera que los intermediarios de seguros eviten compromisos directos o indirectos en aquellas situaciones en las cuales pueda haber un conflicto con los intereses de la Compañía.
- Los intermediarios de seguros no realizarán negocios de interés personal o familiar como la compra, venta o arrendamiento de bienes o equipos de propiedad de la Compañía.
- No podrán ser intermediarios de seguros los cónyuges, compañeros permanentes o parientes (dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil) de los miembros de la Junta Directiva, ni de los Servidores del nivel directivo.
- No podrán ser intermediarios de seguros los miembros de Junta Directiva o servidores del nivel directivo de Positiva Compañía de Seguros S.A. por un periodo de dos (2) años contados a partir del momento en que dejaron de tener relación laboral con la Compañía.
- El intermediario de seguros deberá comunicar por escrito las relaciones que puedan dar lugar a inhabilidades, a fin de que puedan ser tenidas en cuenta en la celebración de cualquier contrato con la Compañía.

## **7. RÉGIMEN LEGAL DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

De acuerdo con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), los intermediarios de seguros tienen el siguiente régimen legal de inhabilidades:

### **7.1. Numeral 6 del artículo 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero**

Restricciones para actuar como **agente colocador de seguros**. No son hábiles para actuar como agentes colocadores:

- a. Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados.
- 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.
- f. Prohibición de vender, ofrecer, promocionar y hacer publicidad de pólizas de seguros de entidades extranjeras. 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 parágrafo 1o del artículo [39](#) del presente Estatuto.

## **7.2. Numeral 2 del Artículo 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero**

Régimen aplicable a las **agencias colocadoras de seguros**. 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;
- c. Cuando la persona natural que haya de dirigir la agencia se encuentre en alguno de los casos previstos por el numeral 6. del artículo 41 del presente Estatuto, y
- 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.

## **7.3. Artículo 4 del decreto 361 de 1972**

No son hábiles para ser socios de sociedades constituidas como **Corredores de Seguros**, las personas naturales:

- a. Que estén inscritas como Agentes Colocadores de Seguros en los ramos donde el Corredor de Seguros pueda servir de intermediario al público;
- b. Que tengan la calidad de empleados públicos o trabajadores oficiales, o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición quienes solamente desempeñen funciones docentes;
- c. Que sean directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;
- d. Que sean socios, directores, administradores o empleados de empresas comerciales, cuando las primas correspondientes a los seguros de dichas empresas o de su clientela comercial excedan el veinte por ciento (20%) del total de las que obtengan anualmente para las compañías aseguradoras con las cuales sirva de intermediario el corredor de Seguros;
- e. Que sean menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año;
- f. Que sean directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

## **8. CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y DE LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES ÉTICOS Y PROFESIONALES**

Los intermediarios de seguros cumplirán la Constitución Política, las leyes, los decretos, las circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia e instructivos, políticas y procedimientos internos de Positiva Compañía de Seguros S.A.

Los sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos que se adecuen a sus necesidades y, que la contratación de los seguros por ellos mediados se haga una vez que el cliente conozca y entienda los aspectos relevantes del respectivo seguro, particularmente los siguientes:

- Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.
- El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.

- El alcance de los servicios de intermediación, esto es, explicar a los tomadores de seguros que su actividad de intermediario se circunscribe a las siguientes actividades:
  - Promover la celebración de contratos de seguro.
  - Inspeccionar riesgos.
  - Recaudar las respectivas primas.
  - Intervenir en salvamentos.
- Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.

De acuerdo con la forma de vinculación contractual del intermediario de seguros con Positiva Compañía de Seguros S.A y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros – SUCIS. El Intermediario de Seguros deberá observar las siguientes reglas:

- Si su naturaleza es de agente **DEPENDIENTE** de Seguros, deberá precisarle al Consumidor de Seguros, que, por su carácter de dependiente, solo está facultado para ofrecerle seguros de la aseguradora.
- Si su naturaleza es de agente **INDEPENDIENTE** de Seguros, deberá precisarle al Consumidor de Seguros, que, por su carácter de independiente, está facultado para ofrecerle seguros de la aseguradora y de las otras compañías de seguros para las cuales intermedia seguros.
- Si es persona natural vinculada a una agencia de seguros **EXCLUSIVA**, deberá precisarle al Consumidor de Seguros, que, por su carácter de Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros **EXCLUSIVA**, solo está facultado para ofrecerle seguros de la aseguradora.
- Si es persona natural vinculada a una agencia de seguros **NO EXCLUSIVA**, deberá precisarle al Consumidor de Seguros, que, por su carácter de Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros **NO EXCLUSIVA**, está facultado para ofrecerle seguros de la aseguradora y de las otras compañías de seguros para las cuales intermedia seguros.
- La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero. En desarrollo de esta obligación, el intermediario deberá informarle al Consumidor Financiero que si por un error u omisión en las actividades propias de

su actividad de mediador de seguros, le causa un perjuicio económico, a título de responsabilidad civil profesional, está obligado a indemnizarlo, de acuerdo con la ley.

- La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.
- El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
- Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.
- Por ningún motivo, mediarán en pólizas, cuya expedición del seguro, tenga como única razón de generar comisiones o ingresos a favor del intermediario de seguros y sin un interés efectivo para el cliente.
- Se asegurarán de que la contratación de los productos de seguros se realice en la forma establecida en los procedimientos internos de Positiva Compañía de Seguros S.A, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando copia del respectivo contrato a los clientes.
- Se evitará cualquier conducta que pueda suponer engaño o falta de información relevante, bien sea en la publicidad, comercialización y venta.
- Los intermediarios de seguros evitarán todas aquellas prácticas que supongan la evasión o elusión del pago de impuestos en perjuicio de las administraciones de impuestos municipales, departamentales o nacionales.
- Los intermediarios de seguros respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a la aseguradora.
- Los sujetos del código cumplirán estrictamente la normativa interna sobre archivo y conservación de documentos. En todo caso, se archivarán y conservarán adecuadamente durante el tiempo que se establezca en las leyes aplicables, ya sean en papel o en formato electrónico, que tengan la obligación de conservar.

Los Agentes de Seguros y las Agencias de Seguros, en su calidad de comerciantes, deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- Matricularse en el registro mercantil.
- Inscribir en el registro mercantil los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.

- Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.
- Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.
- Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles.
- Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

## **9. PROHIBICIONES**

Los intermediarios de seguros por expresa prohibición legal prevista en el numeral 3 del artículo 207 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, les está prohibido, realizar los siguientes actos y conductas:

- La colocación de un seguro bajo un plan distinto al ofrecido, con engaño para el asegurado.
- La cesión de comisiones a favor del asegurado.
- El ofrecimiento de beneficios que la póliza no garantiza o la exageración de éstos, así como la sugestión tendiente a dañar negocios celebrados por otras sociedades corredoras, agencias o agentes colocadores de la misma u otras compañías.
- El hacerse pasar por agente o representante de una compañía sin serlo.
- La violación de cualquier norma legal o reglamentaria sobre seguros.
- Anteponer el logro de las metas comerciales a las normas, políticas y procedimientos de Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Y en general todo acto de competencia desleal.

En caso de ser así, dará lugar a la suspensión de la sociedad corredora, de la agencia o del agente responsable, por el término que falte para vencerse la respectiva autorización y a la pérdida del derecho a obtener la renovación de esta. A igual sanción estará sujeta la sociedad corredora, la agencia o el agente que violare cualquier norma legal o reglamentaria sobre seguros.

La aplicación de la sanción contemplada en este numeral será de competencia exclusiva de la Superintendencia Financiera, ante quien se presentarán las quejas del caso, acompañadas de una prueba sumaria de la infracción, cuando sea una la compañía denunciante.

## **10. CONDUCTAS INACEPTABLES**

Adicionalmente a las prohibiciones enunciadas en el numeral 3 del artículo 207 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Positiva Compañía de Seguros S.A. rechaza, condena y prohíbe que los intermediarios de seguros y las personas naturales vinculados a ellos, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Otorgar amparos o comprometerse a asumir riesgos a nombre propio.
- Conceder plazos para el pago de primas diferentes a los previamente fijados por la Compañía.
- Retener dineros recaudados.
- Extender, visar o usar recibos, comprobantes o formularios de Positiva Compañía de Seguros S.A. sin facultad concedida por escrito.
- Cotizar o cobrar primas diferentes a las que corresponden a cada tipo de seguro y de plan solicitado.
- Contraer deudas a nombre de la Compañía.
- Ampliar, restringir o modificar en cualquier forma las condiciones de las pólizas, documentos y formularios de la Compañía.
- Ofrecer garantías, hacer propagandas o gastos que no están autorizados expresamente por la Compañía.
- Prometer a los asegurados o prospectos de asegurados reducciones en primas o en general cualquier beneficio no autorizado por la Compañía para el cierre de un negocio.
- Inducir a los tomadores de las pólizas a rescindirlas o cancelarlas para obtener una nueva póliza o para cualquier otro fin.
- Retener en su poder solicitudes o documentos complementarios.

- Ofrecer rebajas o bonificaciones sobre las tasas o primas de los diversos ramos de seguros.
- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Compañía o a sus grupos de interés.
- Realizar cualquier operación utilizando información privilegiada, entendiéndose como aquella de carácter concreto de la aseguradora que no ha sido dada a conocer al público, porque existe algún interés de la compañía para mantenerla en reserva.
- Utilizar en forma indebida los activos de la Compañía o la relación que tiene con la Compañía para obtener un beneficio personal.
- Entregar o aceptar regalos e invitaciones para influenciar una decisión comercial o para otorgar un beneficio personal inadecuado a la persona que las recibe.
- Entregar dádivas a funcionarios de Positiva a cambio de cualquier tipo de beneficio.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Compañía y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Efectuar en el desarrollo de su actividad cualquier acto deshonesto, desleal o doloso que atente contra los intereses de Positiva Compañía de Seguros S.A. sus funcionarios y clientes.
- Cualquier conducta que contravenga la Ley, y en particular las que regulan el tema de lavados de activos.

## **11. RETENCIÓN DE PRIMAS**

Los intermediarios de seguros deben velar porque el pago de las primas correspondientes a los seguros sobre los cuales han prestado sus servicios de asesoría se realice a través de los medios de pago habilitados por la Compañía para tal fin.

Este mecanismo se encuentra encaminado a evitar la retención de primas, que hace referencia al no pago o no traslado oportuno de las primas pagadas por el tomador y/o asegurado al intermediario y no a la Compañía de Seguros, generando el riesgo de apropiación de recursos que no le corresponden al intermediario.

Esta actuación se encuentra expresamente prohibida en el contrato de intermediación de seguros y se ratifica en el Código de Ética y Conducta como una actuación indebida que de demostrarse puede generar las siguientes consecuencias:

- Terminación del contrato de intermediación de seguros.
- Cobro efectivo del pagaré firmado por el intermediario.
- Iniciación de acciones legales civiles y penales a que haya lugar y
- Reporte a organismos de control y gremiales.

## **12. FRAUDE**

El intermediario de seguros conoce que desempeña su labor en una industria altamente reglamentada y entiende que las reglamentaciones existen para proteger tanto a las compañías de seguros como a sus clientes. Como intermediario de seguros de Positiva Compañía de Seguros S.A., se compromete a cumplir todas las leyes y reglamentaciones aplicables al realizar su actividad comercial de promoción de seguros.

Positiva Compañía de Seguros S.A. y el intermediario de seguros consideran el fraude en seguros como una acción incorrecta que origina una pérdida financiera de grandes proporciones para la Compañía, la industria aseguradora y en general para la sociedad.

El fraude comprende todas las acciones que realizan los asegurados para obtener un beneficio que no les corresponde, incluyendo los actos ilícitos de los intermediarios de seguros con sus clientes para obtener un beneficio. Entre esas acciones se encuentran:

- Promover o sugerir que el asegurado realice una declaración falsa en forma intencional.
- Involucrarse para la malversación o apropiación en forma indebida de recursos de la Compañía.
- Obstruir una investigación realizada o adelantada por la Compañía de seguros.
- Promover o sugerir la ocultación de circunstancias preexistentes a la celebración del contrato.
- Promover la simulación de un siniestro que no ha ocurrido.
- Provocar o participar intencionalmente en el siniestro asegurado.

Si el intermediario de seguros observa o sospecha cualquier tipo de fraude de seguros, deberá notificar de inmediato al Gerente de la Sucursal, a la Gerencia de Canales o comunicarse a la Línea Ética de la Compañía para dejar conocimiento del caso.

Recuerde que las leyes aplicables pueden imponer sanciones y penas de prisión a las personas que participen en acciones fraudulentas o a las compañías que permitan intencionalmente dichas acciones.

### **13. MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

El intermediario de seguros reconoce que la información que tenga o pueda llegar a tener de Positiva Compañía de Seguros S.A. y de sus clientes es uno de nuestros activos más preciados, por lo tanto, se compromete a salvaguardarla, respetarla y protegerla.

El intermediario tiene la responsabilidad de proteger la información que hace funcionar nuestra actividad comercial. Por lo tanto, se compromete a proteger la información no pública relacionada con la Compañía, sus clientes y socios comerciales. Para proteger la información el intermediario de seguros deberá seguir las siguientes pautas:

- Asumir que la información que conozca de Positiva y de sus clientes es confidencial, salvo que se trate de información de público conocimiento.
- No compartir información con clientes, asociados u otras aseguradoras salvo que esté autorizado para hacerlo.
- Utilizar información privilegiada en provecho propio o de un tercero.
- Aconsejar la realización de cualquier tipo de operación con base en información privilegiada.
- Evitar examinar o discutir datos confidenciales o restringidos en lugares donde una persona no autorizada pueda verlos u oírlos.
- Informar al Gerente de Sucursal o a la Gerencia de Canales de la Compañía cualquier intento de terceros de ofrecer, obtener y/o utilizar información privilegiada, así como de cualquier uso o divulgación de dicha información.
- Mantener la reserva sobre los datos de sus clientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía, que conozca en desarrollo de su profesión u oficio.

### **14. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO PARA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO LA/FT**

Positiva Compañía de Seguros S.A. ha estructurado un proceso de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, para identificar y evaluar estos riesgos y su impacto, a fin de determinar planes, acciones y tratamientos que permitan minimizarlos.

En este proceso, nuestros intermediarios de seguros juegan un papel muy importante, ya que son la “puerta de entrada” de nuestros clientes, haciéndose partícipes de nuestros procesos de vinculación y mantenimiento de clientes. El intermediario de seguros se compromete a trabajar conjuntamente con la Compañía para la identificación y gestión de los riesgos derivados del lavado de activos y financiación del terrorismo, así como de aquellas situaciones que supongan riesgo operativo para la organización.

#### **14.1. Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

Por riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo LA/FT se entiende como la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir Positiva Compañía de Seguros S.A. por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de las mismas.

El lavado de activos provenientes de actividades ilícitas es un concepto amplio que engloba cualquier actividad ilegal o ilícita, tales como tráfico de personas y trata de menores de edad, enriquecimiento ilícito, secuestro, financiamiento del terrorismo y/o administración de recursos derivados de actividades terroristas, tráfico de armas, tráfico de drogas o estupefacientes, rebelión, extorsión, delitos contra la administración pública, delitos contra el sistema financiero, entre otras.

El intermediario de seguros se compromete con Positiva Compañía de Seguros S.A. a trabajar en la mitigación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo utilizando los siguientes mecanismos y controles:

- Recolectar información básica de sus clientes, por medio del diligenciamiento íntegro del formulario de solicitud de vinculación y/o actualización que Positiva Compañía de Seguros S.A. ha dispuesto para dicho trámite.
- Obtener conocimiento amplio del tomador y/o beneficiario de las pólizas de seguros, mediante la solicitud de documentos soporte a la información consignada en el formulario de solicitud de vinculación y/o actualización
- Realizar la entrevista para el diligenciamiento del formulario de vinculación de clientes, preferiblemente de forma presencial. En todo caso, será obligatorio realizar la entrevista de forma presencial cuando se trate de pólizas expedidas para sectores considerados de alto riesgo por políticas de Positiva Compañía de Seguros S.A.

- Firmar el formulario de vinculación de clientes, en el numeral correspondiente a la realización de la entrevista, como muestra de su debida diligencia y adecuado conocimiento del cliente.
- Reportar al Oficial de Cumplimiento de Positiva Compañía de Seguros S.A., cualquier anomalía identificada en desarrollo de la entrevista.
- Realizar todas las diligencias necesarias para confirmar y actualizar como mínimo anualmente la información de sus clientes. El intermediario de seguros se obliga a conservar las evidencias de su gestión y a reportarlas en debida forma al Gerente de la Sucursal o Director Comercial correspondiente dentro de los 3 primeros días hábiles del mes inmediatamente siguiente a su realización.
- Informar al líder comercial o gerente de la sucursal correspondiente de la vinculación de personas públicamente expuestas o personas políticamente expuestas.
- Reportar al Oficial de Cumplimiento de Positiva Compañía de Seguros S.A. durante el tiempo que dure la relación comercial, cualquier inusualidad que detecte en el estilo de vida del cliente o en su comportamiento comercial y/o transaccional.

Así mismo como parte de la política de prevención y control de lavado de activos de Positiva Compañía de Seguros S.A., el intermediario de seguros **declara bajo la gravedad de juramento, que el origen de su patrimonio, así como las actividades de su oficio u ocupación, anteriores a la vinculación con la Compañía, no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el código penal colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique, aclare o adicione.**

De igual manera, el intermediario de seguros se obliga a ejecutar y cumplir con todas las políticas que, en materia de prevención, o control de lavado de activos y financiación al terrorismo, tenga implementadas la Compañía, así como el acatamiento de todas las normas expedidas para tal efecto por las autoridades. Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, la Compañía ha dispuesto el correo [oficialdecumplimiento@positiva.gov.co](mailto:oficialdecumplimiento@positiva.gov.co) como mecanismo de reporte de cualquier inusualidad detectada.

## **15. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA**

Positiva Compañía de Seguros S.A. se compromete a luchar contra la corrupción, así mismo insta a todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Compañía a atender el compromiso de no aceptar u ofrecer sobornos; este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con la Compañía, incluyendo los intermediarios de seguros.

El soborno consiste en entregar u ofrecer algo de valor a una persona para influenciar sobre una decisión en forma indebida. En Positiva Compañía de Seguros S.A. no pagamos ni aceptamos sobornos y declaramos NO participar en ningún tipo de corrupción.

Positiva Compañía de Seguros S.A. a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras entidades públicas, privadas y gremiales, con el fin de compartir información relacionada con actos de corrupción y conductas no éticas por parte de los intermediarios de seguros que hayan incurrido en estas faltas.

Así mismo exigimos a nuestros intermediarios de seguros adoptar estos mismos principios en todas sus actuaciones. El intermediario de seguros se compromete a no ofrecer, prometer o entregar ningún objeto de valor a funcionarios de la Compañía o a otras personas para obtener una ventaja comercial. Tampoco ofrecerá o entregará dinero o dádivas a funcionarios públicos o funcionarios de empresas vinculadas con el Estado para obtener beneficios propios.

El intermediario de seguros atiende el compromiso de no generar ninguna conducta asociada a actos de corrupción, no aceptará u ofrecerá ningún tipo de soborno, ni facilitará o promoverá la recepción o entrega de:

- Regalos costosos, entendidos como aquellos que superen un valor de USD\$75.
- Invitaciones de cortesía, hospitalidad y viajes cuando no hay una finalidad comercial clara para realizarla.
- Préstamos de dinero, bienes u otros objetos.
- Favores personales mediante los cuales se busque influir en alguna decisión corporativa
- Contribuciones caritativas o políticas.
- Comisiones ilegales (pago que se hace a una persona para facilitar un arreglo comercial).

## **16. FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA, DE LA SECRETARIA GENERAL Y JURÍDICA, LA VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS Y GERENCIA DE CANALES**

### **16.1. Funciones de la Junta Directiva**

La Junta Directiva de la Aseguradora aprobará el Código de Ética y Conducta para Intermediarios, así como sus modificaciones y actualizaciones.

### **16.2. Funciones de la Secretaría General y Jurídica**

- Avalar el texto propuesto por la Vicepresidencia de Negocios y la Gerencia de Canales respecto del Código, para su posterior aprobación
- Resolver las dudas e interrogantes que, por su complejidad, le sean elevadas para su interpretación por parte de los Gerentes de las Sucursales, la Gerencia de Canales, y la Auditoría Interna.
- Asesorar a la Vicepresidencia de Negocios y/o Gerencia de Canales, en las investigaciones por presuntos incumplimientos de los preceptos del presente código.

### **16.3. Funciones de la Vicepresidencia de Negocios - Gerencia de Canales.**

- Elaborar el texto del Código que se someterá a aprobación de la Junta Directiva de la Aseguradora.
- Elaborar las modificaciones y actualizaciones a que haya lugar.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente Código de Ética y Conducta de los intermediarios de seguros.
- Será competencia de la Vicepresidencia de Negocios el instaurar las acciones legales tendientes a sancionar a los infractores del Código, ante las entidades de vigilancia y control.

## **17. CANAL ABIERTO DE QUEJAS O DENUNCIAS POR POSIBLES INFRACCIONES DEL CÓDIGO**

La **Línea Ética Positiva** es un canal de comunicación que la Compañía ha habilitado para que los clientes, intermediarios de seguros y funcionarios puedan denunciar conductas y presentar quejas por presuntas infracciones al Código de Ética y Conducta que deben seguir los intermediarios de seguros.

Puede acceder a la Línea Ética de Positiva a través del teléfono **01-8000-112-870** o por correo electrónico en la siguiente dirección: [lineaetica@positiva.gov.co](mailto:lineaetica@positiva.gov.co).

También puede obtener ilustración sobre el presente Código de Ética y Conducta, en las siguientes áreas: los Gerentes de Sucursal, la Gerencia de Canales, y la Secretaría General y Jurídica de la Compañía.

## 18. SANCIONES

Todo incumplimiento a este código acarreará la terminación de cualquier vínculo contractual con la compañía e imposibilitará al intermediario el volver a solicitar la clave de operación con Positiva. Lo anterior en adición de las sanciones contempladas en el EOSF y en el Decreto 2555 de 2010.

### TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios				
N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio	Quien Aprueba el Cambio (Cargo)	Versión Anterior
1	Aprobación Código de Ética y Conducta de los Intermediarios de Seguros	2017-05-30	Gerente de Canales Junta Directiva Ordinaria.	NA
	Ajuste al Código de Ética y Conducta de los Intermediarios de Seguros	2021-12-23	Gerente de Canales Junta Directiva Ordinaria.	1
2	Ajuste al Código de Ética y Conducta de los Intermediarios de Seguros	2025-03-25	Vicepresidente de Negocios Junta Directiva Ordinaria.	2