

**CÓDIGO DE ÉTICA  
PARA LOS INTERMEDIARIOS DE  
NACIONAL DE SEGUROS**



## I. CÓDIGO DE ÉTICA

### 1. PRINCIPIOS GENERALES

Los principios generales mediante los cuales se rige la actuación de los Intermediarios de Nacional de Seguros son:

- Promover la cultura de seguros en la sociedad.
- Asesorar a los clientes en la adecuada prevención y cobertura de sus riesgos.
- Realizar su actividad profesional con respeto a las normas legales y morales.
- Desarrollar su actividad con diligencia, buena fe y sentido de responsabilidad.
- Apoyar la gestión para el recaudo oportuno de las primas y el cumplimiento de los deberes de los asegurados frente al riesgo asumido.
- Ofrecer sus servicios en condiciones profesionales.
- Asesorar objetivamente a los clientes respecto de las condiciones particulares de cada negocio: tarificación, exclusiones, amparos, deducibles (si aplica), coberturas adicionales, primas, entre otros.
- Mantener actualizada su formación y la del personal a su cargo frente a los conocimientos de su capacidad técnica y profesional.
- Promover los valores humanos desde su profesión.

### 2. BUENAS PRÁCTICAS DE SEGUROS.

Sin perjuicio de las actividades profesionales que deba ejercer, el intermediario deberá como mínimo cumplir con las siguientes prácticas:

**a) Con los clientes:**

- ✓ Analizar las necesidades de seguro de sus clientes sin omitir información, con el fin de recomendar las mejores condiciones según el caso.
- ✓ Atender de manera oportuna y precisa sin crear falsas expectativas, acerca de las solicitudes, reclamaciones y requerimientos presentados por los clientes.
- ✓ Asesorar en forma clara y objetiva acerca de las diferentes alternativas de aseguramiento, haciendo énfasis en los derechos y deberes del consumidor financiero, explicando asertivamente las diferentes características, coberturas, exclusiones, beneficios, responsabilidades y costos de los servicios que requieren.
- ✓ Aconsejar a sus clientes de acuerdo con la mejor alternativa de aseguramiento posible, que se ajuste a sus necesidades.
- ✓ Informar los mecanismos de atención o medios de comunicación disponibles por Nacional de Seguros para su contacto con los clientes.
- ✓ Solicitar todos los datos requeridos en el proceso de suscripción de los diferentes negocios.
- ✓ Aclarar las dudas que puedan presentarse en el diligenciamiento y suministro de la información requerida para la suscripción de los seguros, los cuales deben corresponder con la realidad de los clientes: sin reticencias ni omisiones que puedan desviar las condiciones de asegurabilidad otorgadas por Nacional de Seguros.
- ✓ Asesorar a los clientes en el proceso de vinculación a la Compañía, así como en el aviso y atención de las reclamaciones, facilitando su rápida tramitación y justa liquidación.
- ✓ Recordar a los clientes el pago oportuno de las primas emitidas y los mecanismos de recaudo disponibles para ello.

- ✓ Conservar la confidencialidad de la información que le sea suministrada por el cliente y por la aseguradora, en el normal desarrollo de su actividad comercial.
- ✓ Mantener actualizada la información de los clientes y/o solicitar su actualización oportuna para el suministro de información fidedigna a la aseguradora.
- ✓ Reportar oportunamente las solicitudes del cliente para su respectivo trámite.
- ✓ Comunicar a sus clientes acerca de las novedades que puedan presentarse en su actividad profesional, para que los asegurados puedan tomar las acciones necesarias en la protección de sus riesgos.

**b) Con Nacional de Seguros.**

- ✓ Facilitar la información necesaria para la correcta evaluación, estimación, tarifación y expedición de los riesgos.
- ✓ Resaltar las ventajas, beneficios y calidad en el servicio que brinda la compañía.
- ✓ Realizar el recaudo o transferir las primas recaudadas a la Aseguradora para culminar satisfactoriamente la celebración del negocio entre el tomador de la póliza y Nacional de Seguros.
- ✓ Solicitar el pago oportuno de las comisiones pactadas con la compañía, de acuerdo con los riesgos amparados recaudados.
- ✓ Suministrar oportunamente la información requerida por la Aseguradora para atender los requerimientos, investigaciones o reclamaciones que puedan presentarse, en la atención de los riesgos asumidos por la Compañía.
- ✓ Contribuir en la resolución de actos ilícitos en los que se afecten los intereses de la Aseguradora o sus stakeholders.

- ✓ Identificar e informar aquellas situaciones contrarias a las políticas, lineamientos y directrices promulgados por Nacional de Seguros.
- ✓ Dar cumplimiento a las disposiciones mencionadas en el contrato de intermediación.
- ✓ Reportar las operaciones inusuales o sospechosas identificadas que puedan afectar los intereses de Nacional de Seguros o que se alejen de las buenas prácticas promovidas por la Compañía.
- ✓ Informarle a Nacional de Seguros cuando decida modificar o cesar su actividad profesional.
- ✓ Apoyar a la aseguradora en el recaudo de las cuentas por cobrar
- ✓ Evitar que por fallas, errores u omisiones tuyas o del cliente, la aseguradora se vea obligada a tomar decisiones no convenientes para el asegurado.

### **c) Con la Competencia**

- ✓ Utilizar un lenguaje de comunicación apropiado al referirse a la competencia.
- ✓ Mantener la competencia leal como elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras empresas y entidades del mercado, de acuerdo con los principios de la sana competencia.
- ✓ Ser respetuoso con la competencia, sus productos, sus funcionarios y sus clientes, sin afectar bajo ninguna circunstancia su buen nombre y posicionamiento en el mercado.
- ✓ Abstenerse de realizar cualquier tipo de comparación con otras compañías de seguros respecto de sus productos, servicios o condiciones de aseguramiento que puedan afectar la imagen de la Aseguradora.
- ✓ Abstenerse de suministrar información o de hacer comentarios que puedan deteriorar el buen nombre de Nacional de Seguros, el de sus clientes,

proveedores, funcionarios o terceros; o que pueda prestarse para interpretaciones que vayan en contravía de la buena imagen de la Compañía.

**d) Con su actividad comercial**

- ✓ Mantener el criterio, objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando de buena fe y en cumplimiento de las normas legales colombianas.
- ✓ Desarrollar su actividad profesional bajo el principio de la competencia leal y las buenas conductas según los valores y principios de su profesión y los de Nacional de Seguros.
- ✓ Representar adecuadamente las aseguradoras con las cuales tiene relacionamiento comercial.
- ✓ Informar oportunamente ante las autoridades competentes, aquellas situaciones, operaciones u eventos en los que se realicen o se hayan realizado actividades ilícitas, que vayan en detrimento de su profesión, las entidades vinculadas o del sector asegurador.
- ✓ Mantener el secreto profesional con sus clientes, compañías aseguradoras y colegas.
- ✓ Vigilar la protección de los derechos de los consumidores financieros, clientes, aseguradoras, su profesión y el sector.
- ✓ Mantener actualizados sus conocimientos frente a los productos, servicios, beneficios, amparos, coberturas, entre otros, de las compañías de seguros con las cuales tiene vinculación comercial.
- ✓ Potencializar las ventajas competitivas de aseguradoras, mediante el reporte o suministro de información que conlleve a crear o identificar oportunidades de mejora y/o nuevas alternativas de aseguramiento, de acuerdo con las necesidades del mercado.

- ✓ Mantener su compromiso con los clientes desde su vinculación, durante la vigencia de sus riesgos hasta su desvinculación.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de las condiciones pactadas en cada negocio.
- ✓ En caso de siniestro, asesorar al asegurado o beneficiario a formular la declaración, advirtiéndole de las consecuencias (penales y civiles) por consignar datos inexactos y omitir circunstancias que afecten la valoración y liquidación.

### **3. PROHIBICIONES EN LA GESTION DE INTERMEDIACION**

A continuación se relaciona un listado indicativo de prohibiciones, sin perjuicio de las obligaciones y funciones adicionales a las que la Ley o ésta Aseguradora consideren pertinentes incluir:

- ✓ Ofrecer garantías o coberturas que no se encuentren expresamente consignadas en la póliza o de ofrecer condiciones distintas a las dispuestas y/o acordadas con Nacional de Seguros.
- ✓ Realizar cualquier tipo de operación con personas naturales o jurídicas sobre las cuales existan indicios de participar o de haber participado en acciones delictivas o relacionadas con delitos fuentes.
- ✓ Suministrar información que pueda ser utilizada por terceros para desacreditar a sus colegas o personas vinculadas al sector asegurador, contribuir a la divulgación de rumores sobre los mismos, o con el fin de obtener algún beneficio sobre las circunstancias que dan lugar a estas situaciones, afectando la imagen de sus competidores.
- ✓ Recibir dinero o cualquier tipo de dadas que influya sobre su actuación como Intermediario para beneficio propio o de terceros.

- ✓ Diligenciar o presentar documentos no autorizados por parte del cliente.
- ✓ Falsificar los documentos que respaldan una póliza o que formen parte de la misma.
- ✓ Desviar, retener o sustraer el pago de las primas de las pólizas de sus clientes.

#### **4. ASPECTOS GENERALES PARA LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS**

En cumplimiento de las instrucciones sobre los requisitos de idoneidad para la intermediación de seguros, el deber de información frente a los consumidores de seguros y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros, Nacional de Seguros establece los siguientes lineamientos a cumplir por parte de sus canales de intermediación:

##### **4.1. DEBER DE INFORMACIÓN**

- ✓ Suministrar previamente a sus clientes toda la información por ellos requerida para conocer sus deberes y derechos así como las condiciones particulares derivados del contrato de seguros.
- ✓ Aclarar el alcance de la cobertura requerida así como de las exclusiones y garantías de los productos de seguros disponibles en el mercado.
- ✓ Brindar la orientación al cliente dentro del marco y el alcance de la prestación de los servicios de intermediación.
- ✓ Indicar el costo de los productos o servicios requeridos por el cliente de acuerdo con sus necesidades de aseguramiento.



- ✓ Informar al cliente acerca de su inscripción en el SUCIS – Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros y su estado de autorización.

Nacional de Seguros por su parte, brindará a través de sus medios de comunicación disponibles, toda la información referente a los productos, clausulados (exclusiones, deducibles, coberturas, periodos de carencia, renovaciones, revocaciones, límites entre otros), los mecanismos para protección al consumidor financiero, los canales dispuestos para la atención de P.Q.R.s, el glosario de seguros, así como información referente a trámite de reclamaciones, medios de pago, a la compañía y sus intermediarios vinculados, para facilitar la celebración del contrato de seguros y orientar a los clientes de la forma más clara y oportuna posible. Sin embargo, la Aseguradora podrá en cualquier momento, solicitar al Intermediario los evidencias de la gestión efectuada para validar el cumplimiento de éste numeral.

#### **4.2. MANEJO DE LA INFORMACIÓN.**

Teniendo en cuenta los derechos que a los consumidores financieros les asiste con ocasión de su información, los Intermediarios de Seguros de Nacional deben propender por:

- ✓ Implementar los mecanismos necesarios para un uso adecuado de la información de los clientes, en cumplimiento de los requisitos legales y las directrices lideradas por Nacional de Seguros.
- ✓ Custodiar la información suministrada y asegurar que ésta sólo puede ser consultada por personal autorizado y con competencia.
- ✓ Mantener en reserva las operaciones realizadas con la compañía, garantizando la confidencialidad e integridad de la información a la cual tiene acceso.

- ✓ Reportar aquellas situaciones en las que cualquier persona, sin autorización, haya accedido a la información de sus clientes.

#### **4.3. CAPACIDAD TÉCNICA**

En cumplimiento a lo dispuesto por el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, Nacional de Seguros S.A. definirá los mecanismos necesarios para validar la acreditación de experiencia de los intermediarios vinculados con la organización.

#### **4.4. CAPACIDAD PROFESIONAL**

Para efectos de la validación de la capacidad profesional de los Intermediarios de Seguros, se crea éste manual que forma parte integral del contrato de intermediación, en la cual se promueven las sanas prácticas comerciales y se establece un compromiso de ejercer su labor de acuerdo con las sanas prácticas financieras y de seguros. Así mismo, Nacional de Seguros, definirá los procedimientos necesarios para evaluar la conformidad de éste requisito por parte de los Intermediarios vinculados.

### **5. INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES**

Nacional de Seguros dispondrá las inhabilidades e incompatibilidades que considere pertinentes en concordancia con las establecidas en el Decreto 2555 de 2010, sin perjuicio de las actualizaciones, derogaciones o nuevas reglamentaciones que la Legislación Colombiana determine o que la Aseguradora pueda establecer dentro del marco de actuación de los Intermediarios de Seguros.

## **6. CUMPLIMIENTO**

### **a) Instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del código de ética.**

Como validador principal del cumplimiento sobre las políticas y lineamientos aplicables a la actividad de intermediación en Nacional de Seguros, estará la Gerencia Comercial, quien implementará la metodología y procedimientos necesarios para su vigilancia y monitoreo permanente, aplicando las acciones de mejora en la dinámica propia de la actividad comercial y las identificadas por parte de los demás procesos de la organización, las establecidas por la normatividad legal vigente o las que considere la Alta Dirección de Nacional de Seguros.

Así mismo, como órgano de vigilancia y control independiente, actuará la Gerencia de Auditoría, mediante validaciones programadas en su Plan Anual.

### **b) Consecuencias de Inobservancia – sanciones.**

El incumplimiento de los criterios y conductas contenidas en este manual así como las establecidas por la Ley Colombiana frente a la actividad de intermediación, podrían implicar la cancelación de la clave y la terminación inmediata del contrato de Intermediación, sin perjuicio de las actuaciones que los órganos y las autoridades correspondientes puedan aplicar según el caso.

No obstante, Nacional de Seguros S.A. aplicará los correctivos correspondientes con base en la validación previa de los incumplimientos presentados por sus canales de intermediación. Esta validación deberá contar con las pruebas suficientes que argumenten el hecho que conlleva a la aplicación de cualquier medida por parte de Nacional de Seguros.

**c) Solución de Controversias.**

De acuerdo con el Contrato de Intermediación firmado entre las partes, se buscará la solución de controversias en forma amistosa para subsanar las diferencias que puedan presentarse.

**NOTA:** Es deber de **EL INTERMEDIARIO** mantenerse informado de cualquier novedad relacionada con el Código de Ética para intermediarios establecido por **LA ASEGURADORA**. En este sentido, la complementación de la información contenida en este Código, podrá ser consultada en nuestra página web [www.nacionaldeseguros.com.co](http://www.nacionaldeseguros.com.co).