

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y DE LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

**CLÁUSULA PRIMERA. ÁMBITO 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 Agentes de Seguros y Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros que se encuentren inscritas en el Registro de Intermediarios de Seguros de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.** En determinadas materias, en las cuales, se requiera de una regulación específica, las normas del presente Código, se complementan con las que figuran en el Código de Buen Gobierno de la Aseguradora.

**CLÁUSULA SEGUNDA. PERSONAS SUJETAS AL PRESENTE CÓDIGO.** El presente Código es de aplicación obligatoria para todos los Agentes de Seguros y Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros inscritas en el Registro de Intermediarios de Seguros de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

**CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIÓN DE CONOCER Y CUMPLIR EL CÓDIGO.** Los Agentes de Seguros y las Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros inscritas en el Registro de Intermediarios de Seguros de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A** tienen la obligación de conocer y cumplir el presente Código y de colaborar en el cumplimiento del mismo, por parte de las personas que trabajen para ellos. Las citadas personas están obligadas a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocadas para el adecuado conocimiento del Código.

### **CLÁUSULA CUARTA. CONTROL EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO**

- 4.1. La Gerencia de Soporte al Negocio velará por la correcta comunicación del Código entre todos los Agentes de Seguros y las Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros inscritas en el Registro de Intermediarios de Seguros de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**
- 4.2. Las comunicaciones previstas en el presente Código, así como las consultas, serán dirigidas a la Gerencia de Soporte al Negocio de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

**CLÁUSULA QUINTA. PRINCIPIOS ÉTICOS Y PAUTAS DE CONDUCTA.** Todas las actuaciones de los Agentes de Seguros y las Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros inscritas en el Registro de Intermediarios de Seguros de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A** han de estar guiadas por valores éticos, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- 5.1. Respeto a las personas. Todos los Sujetos del Código promoverán unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca.
- 5.2. Los Sujetos del Código cumplirán la Constitución Política, las leyes, los decretos, las Circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia e instructivos internos de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**
- 5.3. Los Sujetos del Código desarrollarán una conducta profesional, ética, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**
- 5.4. Los Agentes de Seguros y las Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros inscritas en el Registro de Intermediarios de Seguros de la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A** que resulte investigado en un procedimiento disciplinario o penal, deberán informar, tan pronto como sea posible, a la Gerencia de Soporte al Negocio. Asimismo, los Sujetos del Código deberán informar a la Gerencia de Soporte al Negocio, la existencia de expedientes administrativos que les afecten como presuntos responsables, especialmente los que se tramiten ante la Superintendencia Financiera de Colombia
- 5.5. Los Sujetos del Código se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales.
- 5.6. Los Sujetos del Código emplearán su capacidad profesional al desempeño idóneo y eficiente de la actividad de intermediación de seguros. En particular, y sin perjuicio de las anteriores reglas generales de conducta, observarán las siguientes pautas:
  - 5.6.1. Se comprometen en participar activamente en acciones formativas y de conocimientos que les permitan alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones profesionales de intermediación de seguros.

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y DE LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

- 5.6.2. Su actuación se sujetará a la normativa aplicable a la actividad aseguradora, del contrato de seguro y de la intermediación de seguros.
- 5.6.3. Realizarán la contabilización de sus operaciones en la forma dispuesta en la ley y mantendrán los archivos y registros exigidos por las normas vigentes.
- 5.6.4. Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
- 5.6.5. Los Sujetos del Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los de sus clientes.
- 5.7. Los Sujetos del Código deben guardar secreto profesional respecto a la información no pública que conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional de intermediación de seguros. Lo indicado anteriormente se entiende sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes según lo ordenado por la ley.
- 5.8. Los Sujetos del Código están obligados a respetar la intimidad personal y familiar de todos los clientes, en particular en relación con los datos a los que tengan acceso en virtud de la actividad de intermediación de seguros.
- 5.9. 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:
  - 5.9.1. Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.
  - 5.9.2. El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.
  - 5.9.3. 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:
    - 5.9.3.1. Promover la celebración de contratos de seguro.
    - 5.9.3.2. Inspeccionar riesgos.
    - 5.9.3.3. Recaudar las respectivas primas.
    - 5.9.3.4. Intervenir en salvamentos.
    - 5.9.3.5. Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.
  - 5.9.4. La forma de vinculación contractual del intermediario de seguros con la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros – SUCIS. En desarrollo de esta obligación, el Intermediario de Seguros deberá observar las siguientes reglas:
    - 5.9.4.1. 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 COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A y de las otras compañías de seguros para las cuales intermedia seguros.
    - 5.9.4.2. 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 COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.
    - 5.9.4.3. 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 COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A y de las otras compañías de seguros para las cuales intermedia seguros.
  - 5.9.5. 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 a la ley.
  - 5.9.6. La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.
  - 5.9.7. El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
  - 5.9.8. Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y DE LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

- 5.10. Por ningún motivo, mediaran 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.
- 5.11. Se asegurarán de que la contratación de los productos de seguros se realice en la forma establecida en los procedimientos internos de la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia del respectivo contrato a los clientes.
- 5.12. Se evitará cualquier conducta que pueda suponer engaño o falta de información relevante, bien sea en la publicidad, comercialización y venta.
- 5.13. Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente las normas que se establecen sobre el SARLAFT, particularmente garantizando el cumplimiento de las siguientes obligaciones:
  - 5.13.1. Asegurar un adecuado conocimiento del cliente, cumpliendo con las normas sobre debida diligencia previstas en las normas del SARLAFT.
  - 5.13.2. Confirmarán y documentarán la verdadera identidad de los clientes con los que mantengan cualquier tipo de relación comercial.
- 5.14. Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o empleados o directivos de empresas u organismos privados, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas y que tenga como destinatario al propio funcionario o empleado público o empleado de empresa privada a otra persona indicada por ellos.
- 5.15. Los Sujetos del Código evitarán todas aquellas prácticas que supongan la ilícita evasión o elusión del pago de impuestos en perjuicio de las administraciones de impuestos municipales, departamentales o nacionales.
- 5.16. Los Sujetos del Código respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.
- 5.17. 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.
- 5.18. Los Agentes de Seguros y las Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros, en su calidad de comerciantes, deben cumplir con las siguientes obligaciones:
  - 5.18.1. Matricularse en el registro mercantil.
  - 5.18.2. Inscribir en el registro mercantil los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.
  - 5.18.3. Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.
  - 5.18.4. Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.
  - 5.18.5. Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles.
  - 5.18.6. Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.
- 5.19. Los Agentes de Seguros y las Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros, por expresa prohibición legal prevista en el numeral 3 del artículo 207 del Estatuto Orgánico del Sistema, les está prohibido, realizar los siguientes actos y conductas:
  - 5.19.1. La colocación de un seguro bajo un plan distinto al ofrecido, con engaño para el asegurado.
  - 5.19.2. La cesión de comisiones a favor del asegurado.
  - 5.19.3. 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.
  - 5.19.4. El hacerse pasar por agente o representante de una compañía sin serlo.
  - 5.19.5. La violación de cualquier norma legal o reglamentaria sobre seguros.
  - 5.19.6. Y en general todo acto de competencia desleal.

**CLÁUSULA SEXTA. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.** La verificación del cumplimiento del presente código estará a cargo de la Gerencia de Soporte al Negocio, junto con otras áreas o unidades que, por razones operativas o de especialización,

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y DE LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

colaboran con ella en la ejecución de la política contenida en el presente código. En consecuencia, la Gerencia de Soporte al Negocio, tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- 6.1. Definirá y supervisará la ejecución de la actividad de formación que realice.
- 6.2. Dirigirá las investigaciones que se realicen sobre la posible comisión de actos de incumplimiento, pudiendo solicitar la ayuda de Auditoría Interna.
- 6.3. Colaborará con Auditoría Interna en las revisiones periódicas que ésta realice en cuanto se refiere al cumplimiento del Código.
- 6.4. Recibirá y tramitará las quejas o denuncias que realicen los empleados o clientes de la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A sobre el incumplimiento del presente Código.
- 6.5. Absolverá las dudas que surjan en la aplicación del Código.
- 6.6. Elaborará un informe anual sobre la aplicación del Código que presentará a la Junta Directiva de la Aseguradora.
- 6.7. Evaluará anualmente los cambios que sea conveniente introducir al Código.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, DISCIPLINARIO Y DE SANCIÓN DE LAS INFRACCIONES AL CÓDIGO.** El Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción de las Infracciones al Código estará integrado por el Vicepresidente Jurídico, el Vicepresidente Comercial, el Gerente de Soporte al Negocio, el Gerente de Recursos Humanos y el Auditor Interno de la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. El presidente del comité será el Vicepresidente Jurídico. Son funciones del Comité, las siguientes:

- 7.1. Elaborar el texto del Código que se someterá a la aprobación de la Junta Directiva de la Aseguradora.
- 7.2. Elaborar las modificaciones y actualizaciones a que haya lugar.
- 7.3. Resolver las dudas e interrogantes que, por su complejidad, le sean elevadas para su interpretación por parte de la Gerencia de Soporte al Negocio.

Instruir las respectivas investigaciones por presuntos incumplimientos de los preceptos del presente código y la imposición, en primera instancia, de las sanciones a los infractores del Código.

**CLÁUSULA OCTAVA. FUNCIONES ASIGNADAS A LA AUDITORÍA INTERNA.** Como parte de sus funciones de control, la Auditoría Interna realizará las pruebas y revisiones necesarias para comprobar que se cumplen las normas y procedimientos establecidos en el Código.

**CLÁUSULA NOVENA. FUNCIONES ASIGNADAS A LA JUNTA DIRECTIVA.**

- 9.1. La Junta Directiva de la Aseguradora aprobará el Código, así como sus modificaciones y actualizaciones.
- 9.2. Evaluará los informes que le sean presentados por el Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción y adoptará las medidas a que haya lugar.

**CLÁUSULA DÉCIMA. CATÁLOGO DE SANCIONES.** El incumplimiento comprobado del Código puede dar lugar a las siguientes sanciones:

- 10.1. Falta Leve: Amonestación escrita con copia a la hoja de vida del Agente o de la Persona Natural Vinculada a la Agencia de Seguros inscrita en el Registro de Intermediarios de Seguros de la aseguradora.
- 10.2. Falta Grave: Suspensión de la inscripción del Agente o de la Persona Natural Vinculada a la Agencia de Seguros, en el registro de intermediarios de la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A, hasta por término de seis (6) meses, de acuerdo a la gravedad de la infracción incurrida. La citada suspensión en el aludido registro, conlleva la suspensión de la autorización para realizar actividades de intermediación de seguros en nombre y representación de la aseguradora.

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y DE LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

10.3. Falta Gravísima: Cancelación definitiva de la inscripción del Agente o de la Persona Natural Vinculada a la Agencia de Seguros, en el registro de intermediarios de seguros de la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. La citada cancelación, en el aludido registro, conlleva la cancelación definitiva de la autorización para realizar actividades de intermediación de seguros en nombre y representación de la aseguradora.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CANAL ABIERTO DE QUEJAS O DENUNCIAS A POSIBLES INFRACCIONES DEL CÓDIGO.**

11.1. Toda persona o cliente que tenga conocimiento de la comisión de un acto de incumplimiento del presente Código podrá comunicarlo directamente a la Gerencia de Soporte al Negocio.

11.2. La comunicación a la Gerencia de Soporte al Negocio de una actuación que presuntamente conlleve la violación al presente código podrá realizarse por alguno de los siguientes medios:

11.2.1. Llamando por teléfono al número +(571) 2855600 Ext. 1374.

11.2.2. Remitiendo un correo electrónico a la siguiente dirección: soportealnegocio@segurosmondial.com.co

11.2.3. Enviando una carta a la Gerencia de Soporte al Negocio a la siguiente dirección: Calle 33 No. 6B – 24 pisos 1,2 y 3 Bogotá, Colombia.

11.3. Para asegurar la máxima efectividad de la política de canal abierto de quejas y denuncias, se dará publicidad suficiente en la intranet de la aseguradora.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD DE LAS DENUNCIAS.** Se garantizará la confidencialidad de las quejas y denuncias que se reciban.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS**

13.1. La Gerencia de Soporte al Negocio mantendrá un registro de todas las quejas y denuncias que se reciban.

13.2. Dicho registro respetará las exigencias de la normativa relativa a la protección de datos y habeas data.

13.3. Tras recibirse una denuncia, la Gerencia de Soporte al Negocio iniciará una investigación interna.

13.4. En la investigación interna que realice la Gerencia de Soporte al Negocio podrá requerir toda la información y documentación que considere oportuna de cualquiera de las áreas de la aseguradora.

13.5. La Gerencia de Soporte al Negocio podrá además solicitar a la Auditoría Interna, la ayuda que considere necesaria.

13.6. La Gerencia de Soporte al Negocio trasladará inmediatamente a la Auditoría Interna las quejas y denuncias que se refieran a prácticas o actos en materia de contabilidad o auditoría.

### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. PROCESO DISCIPLINARIO.**

14.1. El proceso disciplinario de los Agentes de Seguros y de las Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros estará orientado por los principios constitucionales y legales del debido proceso. Se respetará el principio de la presunción de inocencia y la necesidad y obligatoriedad de la práctica y refutación de pruebas en aras de garantizar el derecho a la defensa.

14.2. Si después de investigados los hechos, la Gerencia de Soporte al Negocio, advierte que hay indicios serios de que un Agente de Seguros o que una Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguro ha cometido una falta que viole el presente código, notificará al Agente o Persona Natural la apertura del proceso disciplinario mediante escrito que deberá contener por lo menos los siguientes puntos:

14.2.1. La relación precisa y concreta de los hechos que dan origen a la apertura del proceso disciplinario.

14.2.2. La calificación provisional de las conductas del Agente o Persona Natural, formulando de manera clara y precisa las faltas que se le imputan y la indicación de las normas reglamentarias que se consideran violadas.

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y DE LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

- 14.2.3. Las pruebas que fundamentan los cargos formulados, las cuales se anexarán al escrito.
- 14.2.4. La sanción aplicable a esas faltas.
- 14.2.5. Indicación de que dispone de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación, para responder y hacer sus descargos sobre los puntos contenidos en la notificación, mediante escrito dirigido a la Gerencia de Soporte al Negocio.
- 14.2.6. En el citado escrito, también se indicará que el Agente de Seguros o Persona Natural puede anexar las pruebas que pretenda hacer valer, y podrá solicitar la práctica de las que considere oportunas para fundamentar sus descargos, y que el período para adelantar estas pruebas adicionales no excederá de diez (10) días hábiles.
- 14.2.7. Si el Agente de Seguros o la Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros no hace uso de su derecho de responder dentro del plazo estipulado, se entiende que se atiene a lo probado en el proceso.
- 14.2.8. Recibidos los descargos del Agente de Seguros o la Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros, y cumplida la práctica de pruebas adicionales solicitadas por investigado, la Gerencia de Soporte al Negocio, dispondrá de diez (10) días hábiles para decidir sobre los descargos presentados por el investigado, lo realizará mediante escrito motivado.
- 14.2.9. En todo caso, la decisión quedará consignada en un documento suscrito por el Gerente de Soporte al Negocio. Dicha decisión se notificará al Agente de Seguros o la Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros entregándole copia del acta y quedará en firme una vez agotados los recursos de reconsideración y apelación que contempla este Código, si fueren interpuestos oportunamente.
- 14.2.10. Contra la decisión que impone una sanción disciplinaria cabe el recurso de reconsideración y, agotado éste, el recurso de apelación. El recurso de reconsideración deberá interponerse, mediante escrito motivado, ante la Gerencia de Soporte al Negocio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la sanción. Este recurso se resolverá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación.
- 14.2.11. El recurso de apelación se interpondrá, mediante escrito motivado, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del escrito en que se niega la reconsideración, ante el Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción de las Infracciones del Código. Este recurso se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su presentación, salvo el caso en que sea necesario practicar nuevas pruebas. En este evento, el término correrá a partir de la culminación de su práctica.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. OTRAS DISPOSICIONES PROCEDIMENTALES**

- 15.1. Los términos a que hace referencia el presente reglamento, comenzarán a contar a partir del día hábil siguiente en que se notifique una decisión, se radique un escrito o se interponga un recurso.
- 15.2. De toda comunicación que se envíe al investigado en el desarrollo de estos procesos se debe conservar copia en la respectiva carpeta contentiva de la hoja de vida del Agente de Seguros o Persona Natural Vinculada a la Agencia de Seguros.