

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

**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 de este, 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 Subgerencia de soporte al negocio y operaciones 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 Subgerencia de soporte al negocio y operaciones 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**

#### **Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

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 Subgerencia de soporte al negocio y operaciones. Asimismo, los Sujetos del Código deberán informar a la Subgerencia de soporte al negocio y operaciones, 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.
  - 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.

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

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.

5.6.6. **Capacidad Profesional.** Las personas naturales que se vinculen a la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A en calidad de Agentes de Seguros o como Personas Naturales Vinculadas a las Agencias de Seguros deberán demostrar sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.2.1.4 del Capítulo II del Título IV de la Parte II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. Las políticas establecidas para validar la capacidad profesional en la Compañía son:

- Firma de declaración de ausencia de inhabilidades e incompatibilidades para ejercer la intermediación de seguros.
- Resultado del análisis de Riesgos realizado mediante validación en listas restrictivas y herramienta compliance que se realiza en el proceso de vinculación de acuerdo con los numerales 4.1.1 y 4.1.2 del presente documento.
- Resultados de validación con la central de riesgos financieros que La Compañía tiene convenio comercial, en donde se revisa el manejo crediticio del aspirante, el cual permita inferir el sano comportamiento financiero y crediticio del mismo. Ahora bien, un reporte negativo, no necesariamente debe conllevar el rechazo del aspirante. Lo anterior, porque cada caso debe ser evaluado en forma particular con el concepto del Gerente de la Sucursal o CEN a través de CRM y de considerarse necesario y una vez validado por la Subgerente de soporte al negocio y operaciones ser escalado al Vicepresidente de Negocio.
- Para evaluar la capacidad profesional, la Aseguradora cuenta con más información que la estrictamente crediticia, a saber, análisis de estados financieros con concepto del gerente de la sucursal o CEN cuando los casos se salen de los indicadores financieros, entrevista para validación de Sarlaft, cruce de información con otras Aseguradoras a través del SUCIS.

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

- 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.

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

- 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.
- 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:

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

- 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:

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

- 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 Subgerencia de soporte al negocio y operaciones y de otras áreas o unidades que, por razones operativas o de especialización, colaboran con ella en la ejecución de la política contenida en el presente código. En consecuencia, el Comité junto con la Subgerencia de soporte al negocio y operaciones 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.

**2.1.1. CLÁUSULA SÉPTIMA. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, DISCIPLINARIO Y DE SANCIÓN DE LAS INFRACCIONES AL CÓDIGO** El Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción estará integrado por el Vicepresidente Jurídico, el Vicepresidente de Negocio y el Vicepresidente de Producto de la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. El presidente del comité será el Vicepresidente de Negocio. Son funciones del Comité, las siguientes:

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmundial.com.co](http://www.segurosmundial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

- 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 Subgerencia de soporte al negocio y operaciones
- 7.4. Evaluar anualmente los cambios que sea conveniente introducir al Código.
- 7.5. Resolver los recursos de apelación por sanciones impuestas.
- 7.6. Emitir los conceptos para casos especiales en la vinculación de Intermediarios.
- 7.7. Emitir concepto sobre el resultado de las respectivas investigaciones por presuntos incumplimientos de los preceptos del presente código y la imposición de las sanciones a los infractores del Código de acuerdo con lo establecido en la cláusula DÉCIMA TERCERA del presente 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

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

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.

- 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 Compañía a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- 11.2. La comunicación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero 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 +(601) 2855600.
  - 11.2.2. Remitiendo un correo electrónico a la siguiente dirección: [consumidorfinanciero@segurosmondial.com.co](mailto:consumidorfinanciero@segurosmondial.com.co)
  - 11.2.3. Enviando una carta a la Subgerencia de soporte al negocio y operaciones 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 página web 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 Subgerencia de soporte al negocio y operaciones mantendrá un registro de todas las quejas y denuncias que se reciban.

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

- 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 Subgerencia de soporte al negocio y operaciones en conjunto con la Gerencia Comercial responsable del Intermediario verificarán los documentos aportados, el estado de vinculación del intermediario y el histórico del comportamiento de este; y resultado de la validación definirán si se emite concepto frente a la queja o si requiere que se escale al Vicepresidente de Negocio.
- 13.4. La Subgerencia de soporte al negocio y operaciones y la Gerencia comercial responsable del Intermediario podrán además solicitar a la Auditoría Interna, la ayuda que considere necesaria para la investigación y establecimiento de los responsables de la falta objeto de la queja.
- 13.5. Una vez surtidos los dos numerales anteriores y frente a los resultados concluyentes de la investigación realizada por la auditoría, pero con anterior concepto del área de negocio, se escalará a Comité de Intermediarios. No todos los casos requieren ser escalados al Comité.
- 13.6. La Subgerencia de soporte al negocio y operaciones 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, y cumplidos los requisitos de los numerales 13.3 y 13.4 del presente código de ética el Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción, 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:

#### Líneas de Atención al Cliente:



**Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935



**Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)



**Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

- 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.
- 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 al Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción. 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.
- 14.2.6. 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.
- 14.2.7. 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, El Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción, dispondrá de diez (10) días hábiles para decidir sobre los descargos presentados por el investigado, lo realizará mediante escrito motivado.
- 14.2.8. En todo caso, la decisión quedará consignada en un documento suscrito por el Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción. 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.
- 14.2.9. 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, El Comité de Cumplimiento, Disciplinario y de Sanción, dentro de los cinco (5) días hábiles

**Líneas de Atención al Cliente:**

**Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935



**Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)



**Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

siguientes a la notificación de la sanción. Este recurso se resolverá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación.

- 14.2.10. 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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CATÁLOGO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDAD QUE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A DEBE REVISAR ANTES DE AUTORIZAR LA INSCRIPCIÓN AL REGISTRO DE INTERMEDIARIOS DE UN AGENTE DE SEGUROS O UNA PERSONA NATURAL VINCULADA A UNA AGENCIA DE SEGUROS:**

El aspirante para inscribirse en el registro de Seguros presentará ante la compañía de seguros una declaración de ausencia de inhabilidades e incompatibilidades para ejercer la intermediación de seguros. En efecto, el aspirante a inscribirse en el citado registro deberá observar el marco legal de inhabilidades e incompatibilidades previsto por la ley

Las normas que contienen el catálogo de inhabilidades e incompatibilidades son:

##### **Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

## Artículo 7 de la ley 5 de 1947 por expresa disposición de artículo 5 de la ley 155 de 1959.

De conformidad con el artículo 7 de la Ley 5 de 1947, "los miembros de las juntas directivas y los gerentes de los establecimientos bancarios no podrán pertenecer a juntas directivas de otros institutos de crédito, ni a las bolsas de valores, con excepción de la junta del Banco de la República..." advertencia expresa de la sanción que acarrea la violación de la norma. El artículo 5 de la Ley 155 de 1959, por su parte, consagró "Extiéndase la incompatibilidad establecida en el artículo 7º. de la Ley 5ª. de 1947, ...a los presidentes, gerentes, directores, representantes legales, administradores y miembros de juntas directivas de empresas, cuyo objeto sea la producción, abastecimiento, distribución o consumo de los mismos bienes o la prestación de los mismos servicios, siempre y cuando tales empresas individual o conjuntamente consideradas tengan activos por valor de veinte millones de pesos (\$20.000.000) o más". Así, de la sola lectura de estas, resulta claro que se trata de una misma incompatibilidad regulada por dos instituciones diferentes y autónomas, que aplica cada una para los sujetos calificados que una y otra norma determinan; en efecto la primera cubre a los representantes y administradores de los establecimientos de crédito y bolsas de valores, **y la segunda, a los representantes y administradores de empresas, respecto de las cuales se den los presupuestos señalados.** De ahí que no habiendo sido ninguna de las dos disposiciones derogadas, debe concluirse que están vigentes y que son aplicables tanto para las sociedades sometidas al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, por virtud del artículo 7 de la Ley 5ª citado que corresponde hoy al numeral 1º, artículo 75 del Decreto 663 de 1993, como también para las sociedades del sector real de la economía a las que el mencionado Estatuto no cubre, en razón del artículo 5 de la citada Ley 155. No sobra anotar que ese criterio es compartido por las Superintendencias Bancaria y de Industria y Comercio, a la última de las cuales le corresponde velar por la aplicación de las normas sobre prácticas comerciales restrictivas y promoción de la competencia, contenidas entre otras, en la referida Ley 155, así como en la Ley 256 de 1996 y los Decretos 2153 de 1992 y 3466 de 1982.

**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:

### Líneas de Atención al Cliente:

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

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

**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.

**Líneas de Atención al Cliente:**



**Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935



**Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)



**Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

**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 los 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.

**Precisiones sobre el anterior marco legal de inhabilidades e incompatibilidades:**

1. Las inhabilidades aplicables a las agencias, agentes y corredores de seguros están previstas en las siguientes normas
  - a) Artículo 7 de la ley 5 de 1947 por expresa disposición de artículo 5 de la ley 155 de 1959.
  - b) Numeral 6 del Artículo 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
  - c) Numeral 2 del Artículo 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
  - d) Artículos 3 y 4 del Decreto 361 de 1972 (Decreto Reglamentario del Código de Comercio)

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

2. Es necesario incluir las inhabilidades previstas para los corredores de seguros, toda vez que la normativa de corredores hace referencia a los agentes de seguros.
3. Las inhabilidades se encuentran previstas en normas de los años 1966 y 1972. En efecto, las previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero para agencias y agentes, se encuentran en la ley 65 de 1966, la cual fue incorporada en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Por su parte, las relativas a los corredores de seguros, corresponden a un decreto reglamentario del Código de Comercio del año 1972, identificado con el número 361.
4. La antigüedad de las normas tiene como efecto, la existencia de inhabilidades que resultarían incomprensibles en una economía en donde predominan los conglomerados económicos con una marcada presencia en todas las actividades financieras, de seguros y de intermediación. Ejemplo de las citadas inhabilidades son las previstas en el literal c) del numeral 6 del artículo 41 del E.O.S, literal a) del numeral 2 del artículo 77 del E.O.S.F, literal a) del artículo 3 y literal d) del artículo 4 del decreto 361 de 1972
5. La citada inhabilidad tenía como propósito impedir la constitución de las denominadas “Agencias o Corredores Cautivos”. En efecto, en el año 1966 y 1972, el legislador considero que ninguna persona natural o jurídica podría ser socio de una agencia o corredor de seguros, si las primas de la agencia o corredor, correspondían en un porcentaje superior al 20%, de las primas de la sociedad comercial, en la cual, la citada persona natural o jurídica, era socio. En otras palabras, si Juan o una sociedad son socios de una sociedad comercial B, no pueden ser socios – al mismo tiempo - de una agencia de seguros o corredor de seguros, si las primas de la agencia o corredor de seguros, corresponde a negocios con la sociedad B, en un porcentaje superior al 20% del total de las primas de la agencia o corredor
6. Otro aspecto derivado de la antigüedad de las normas, es el siguiente: algunas de las expresiones usadas en las normas que contienen las citadas inhabilidades no están vigentes, a saber: “cargos semioficiales”, “instituciones bancarias y de crédito”.
7. En su oportunidad, la ley 65 de 1966, hoy incorporada en el numeral 3 del artículo 41 del E.O.S.F, bajo el título DIRECCIÓN, señalo: “Las agencias de seguros solamente podrán ser 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”. En este orden de ideas, para el legislador del año 1966, la agencia era una oficina donde se vendían seguros, razón por la cual, la

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

ley 65 del citado año, se refiere a que las citadas oficinas, “solamente podrán ser 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 artículo 41 del E.O.S.F)

8. Ahora bien, de acuerdo a la actual doctrina de la Superintendencia Financiera de Colombia, la agencia de seguros corresponde a una sociedad de comercio, colectiva, en comandita simple o de responsabilidad que representan a una o varias compañías de seguros en un determinado territorio, con las siguientes facultades : a) Recaudar dineros referentes a todos los contratos o negocios que celebre; b) Inspeccionar riesgos; c) Intervenir en salvamentos, y d) Promover la celebración de contratos de seguro por sí misma o por medio de agentes colocado.
9. Por política interna de la COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A, las inhabilidades e incompatibilidades de los representantes y socios de las agencias de seguros, se aplicará – igualmente - a todas las personas naturales vinculadas a las agencias, que realicen actividades de intermediación de seguros, a favor de la compañía de seguros, en razón a la autorización que se deriva de la inscripción en el registro de intermediarios de seguros de la aseguradora.
10. El fundamento último de la citada política es el siguiente: El no hacerlo, podría generar un efecto no deseado, esto es, que, por una falta de regulación legal, personas que tiene el mismo rol de intermediación de seguros como son los representantes legales y socios de las agencias, no se les aplique ninguna inhabilidad ni ninguna incompatibilidad, por omisión de un marco regulatorio expreso.
11. En conclusión, las inhabilidades e incompatibilidades que MUNDIAL observarán serán las siguientes:
  - Al mismo tiempo, una persona no podrá ostentar la calidad de representante legal de dos (2) agencias de seguros, en los términos del artículo 7 de la ley 5 de 1947 por expresa disposición de artículo 5 de la ley 155 de 1959.
  - Al mismo tiempo, una persona está inhabilitada para ostentar, de una parte, la calidad de trabajador oficial, empleado público, o miembro de un cuerpo público colegiado y de otro lado, la calidad de agente de seguros, socio, representante legal de una agencia o Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros, en los términos del literal a) del numeral 6 del artículo 41 del E.O.S.F y el literal b) del numeral 6 del artículo 77 del

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmundial.com.co](http://www.segurosmundial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

E.O.S.F. Se exceptúan de esta inhabilidad, quienes solamente desempeñen funciones docentes.

- Al mismo tiempo, una persona está inhabilitada para ostentar, de una parte, la calidad de director, gerente, administrador, empleado o representantes legales (expresión que más se ajusta a la actual normativa) de instituciones bancarias y de crédito ( hoy entidades vigiladas por la SFC), y de otro lado, la calidad de agente de seguros, socio, representante de una agencia de seguros o Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros, en los términos del literal b) del numeral 6 del artículo 41 del E.O.S.F y el literal b) del numeral 2 del artículo 77 del E.O.S.F.
- Al mismo tiempo, una persona está inhabilitada para ostentar, de una parte, la calidad de socio, director, administrador, representante legal de una sociedad comercial o Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros y, de otro lado, la calidad de agente, si las primas de seguros, corresponden a negocios de la sociedad comercial, del cual ese agente es socio, director, administrador o representante legal, en una cuantía superior al 20% del total de primas, en los términos del literal c) del numeral 6 del artículo 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- Una persona no puede ser Agente de Seguros o Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros si es menor de edad o extranjero con una residencia en el país menor a un año, en los términos del literal d) del numeral 6 del artículo 41 del E.O.S.F
- Al mismo tiempo, una persona está inhabilitada para ostentar, de una parte, la calidad de Director, Gerente, Funcionario y Representante Legal de Compañías de Seguros o de Capitalización y, del otro lado, agente de seguros, socio, representante de una agencia de seguros o Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros, en los términos del d) del numeral 6 del artículo 41 y el literal b) del numeral 2 del artículo 77 del E.O.S.F.
- En un periodo de un año, las primas por concepto de seguros propios de la agencia, esto es, seguros en los cuales tenga interés asegurable la agencia, no pueden representar más del 20% del 100% de las primas de seguros de la agencia, en los términos del literal a) del numeral 2 del artículo 77 del E.O.S.F.
- Al mismo tiempo, una persona está inhabilitada para ostentar, de una parte, la calidad de agente de seguros y, del otro lado, director, administrador, socio o representante de

**Líneas de Atención al Cliente:**

 **Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935

 **Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)

   **Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS AGENTES Y LAS PERSONAS NATURALES VINCULADAS A LAS AGENCIAS DE SEGUROS DE LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. GDN-4-P-003	Versión No. 04
Elaborado por: Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Negocio. Aprobado por: Junta Directiva	Fecha: 19/09/2024

una agencia de seguros o Persona Natural Vinculada a una Agencia de Seguros, en los términos del literal d) del numeral 2 del artículo 77 del E.O.S.F.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. Pautas y reglas de comportamiento frente a los consumidores financieros y las consecuencias de su incumplimiento y generalidades del sistema de atención al consumidor financiero.**

Estos se encuentran contenidos en los documentos SAC-1-M-001 Manual SAC y el Anexo 1 SAC-1-P-006 Políticas de atención de quejas y solicitudes de consumidores financieros frente a los entes de control y en el Convenio de Intermediación. El incumplimiento por parte de los Intermediarios a lo contenido en estos documentos respecto al comportamiento y atención a los Consumidores Financieros será sancionado de acuerdo con lo establecido en el presente código trámite de denuncias y a las cláusulas sancionatorias contenidas en el convenio de intermediación.

**Líneas de Atención al Cliente:**



**Bogotá:** 327 4712 / 327 4713  
**Nacional:** 01 8000 111 935



**Portal Web**  
[www.segurosmondial.com.co](http://www.segurosmondial.com.co)



**Seguros Mundial**



Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.  
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.