

Manual de políticas para intermediarios



MANUAL DE POLÍTICAS PARA INTERMEDIARIOS

El presente manual recoge los lineamientos definidos y aprobados por la administración de BMI COLOMBIA aplicables a la actividad que desarrollan los intermediarios de seguros que se vinculan con la Compañía.

A través de este Manual se da a conocer: (i) El Código de Ética y Conducta de Intermediarios, (II) Los Sistemas de Administración de Riesgo de la Entidad y (iii) El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

Se precisa que el presente Manual forma parte integral de los contratos de intermediación en seguros que se celebran con BMI COLOMBIA, luego es obligación para el intermediario la lectura y atención de las disposiciones definidas en el mismo

(I) CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE INTERMEDIARIOS

Introducción

BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A., en adelante BMI Colombia, ha estimado necesario adoptar un Código de Ética y Conducta mediante el cual se busca impartir instrucciones relativas a: (i) El procedimiento y los criterios de evaluación de la idoneidad de las personas naturales que ejerzan labores de intermediación de seguros, vinculadas a BMI Colombia, a las agencias de seguros o a los agentes de seguros; (iii) procedimiento para la vinculación de intermediarios (iii) las conductas y prohibiciones a las cuales deben sujetarse las Personas Naturales Vinculadas a la entidad aseguradora, a las agencias de seguros o a los agentes de seguros; (iv) el régimen legal de inhabilidades aplicable a las Personas Naturales Vinculadas; (v) los mecanismos mediante los cuales BMI Colombia vela por el cumplimiento del deber de información por parte de las Personas Naturales Vinculadas a los Consumidores Financieros; y (vi) las políticas y procedimientos aplicables al incumplimiento del presente código.

Alcance

El Código de Ética y Conducta se dirige a todas las Personas Naturales Vinculadas que ejerzan la intermediación de seguros para BMI Colombia, sin excepción y entra a regir desde la fecha de su aprobación por parte de la Junta Directiva.

Marco Normativo

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
- Ley 510 de 1999 Decreto Único 2555 de 2010
- Código de Comercio
- Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Otras normas que resulten aplicables

Glosario

- Consumidor Financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de BMI Colombia.
- Falta: todo comportamiento que va en contra de los principios formativos establecidos en este Manual, el Manual Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), el Manual del Sistema Especial de Administración de Riesgos en Seguros (SEARS), el Manual del Sistema de Administración de Riesgos Operativo (SARO), el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), la Política de Protección de Datos Personales y en general las políticas de BMI Colombia y la normativa vigente y que afecta, ya sea a la persona que exhibe dicho comportamiento, a cualquiera de los funcionarios o terceros vinculados a BMI Colombia, a cualquier consumidor financiero, o a la Compañía.
- Falta Leve: son aquellas que no afectan directamente a otros, a los bienes de la Compañía o de cualquier funcionario, tercero vinculado o consumidor financiero, ni lesionan la honra o el respeto del otro. Como falta leve se catalogan aquellas actitudes renuentes a los compromisos adquiridos en calidad de intermediario, tales como, a manera enunciativa: No suministrar información requerida, no asistir a capacitaciones y/o reuniones, Quejas recurrentes por mal servicio a los clientes de la Compañía. Cuando una falta leve se vuelve reiterativa (más de tres veces) se considerará como falta grave.

- Falta Grave: Cualquier incumplimiento a las disposiciones contenidas en este Manual. así como aquellos comportamientos que comprometen las normas básicas de convivencia y afectan de manera significativa a la Compañía o a cualquier funcionario, tercero vinculado o consumidor financiero causándole daño, además de que cuestionan los principios y valores que la Compañía ha definido.
- Falta Gravísima: son aquellas que atentan directamente contra los derechos humanos básicos, la integridad física, psicológica o moral de las de cualquier funcionario, tercero vinculado o consumidor financiero, y en muchos casos están tipificadas como delitos por Código Penal colombiano..
- Persona Natural Vinculada: cualquier persona natural que reúna los siguientes criterios: (i) Que tenga cualquier tipo de relación contractual (comercial, laboral, o de cualquier otra naturaleza) con una entidad aseguradora, con una agencia de seguros o con un agente de seguros; y (ii) que ejerza la colocación de seguros, entendida como el conjunto de actividades de asesoría y acompañamiento en la adquisición de productos de seguros.
- SARO: Sistema de Administración de Riesgo Operativo.
- SEARS: Sistema de Especial de Administración de Riesgos en Seguros.

Políticas

BMI Colombia establece las siguientes políticas con carácter obligatorio:

Generales

- En caso de presentarse un conflicto de interés relacionado con la acreditación de idoneidad, vinculación, celebración de negocios, o cualquier otra actividad que haga parte de las actividades desempeñadas por funcionarios o intermediarios debe reportarse de manera inmediata a su jefe inmediato o director comercial y este debe reportarlo al Comité de Ética y Conducta.
- Los funcionarios e intermediarios vinculados con BMI Colombia deben dar cumplimiento estricto a lo establecido en el presente Manual. Cualquier incumplimiento debe ser revisado por el Comité de Ética y Conducta

quién definirá la sanción correspondiente.

- BMI Colombia debe velar porque los intermediarios vinculados cumplan con requisitos legales para ejercer actividad de intermediación en nombre de la Compañía.
- Todo incumplimiento por parte de los intermediarios respecto a las políticas, procedimientos y obligaciones derivadas de su relación contractual con BMI Colombia, o de su actividad en el sector asegurador, debe ser revisado y evaluado por el Comité de Ética y Conducta.
- La Junta Directiva debe definir la vinculación de aquellos intermediarios que han acreditado capacidad técnica y que no han sido aprobados por la Dirección de Riesgos. Es el Presidente de BMI Colombia, quien decida qué casos se llevarán a consideración de la Junta Directiva.
- BMI Colombia se reserva la facultad de iniciar la relación comercial una vez acreditada la idoneidad y de dar por terminada, en cualquier tiempo y sin necesidad de justificación alguna, la relación comercial con sus intermediarios. En consecuencia, en todos los contratos que se suscriban con los mismos, debe hacerse constar dicha facultad.
- Por ningún motivo se podrán reactivar claves que hayan sido inhabilitadas o canceladas por retención de primas o por casos relacionados con lavado de activos y/o financiación del terrorismo o por cualquier falta que se considere grave o gravísima para el desarrollo normal de la compañía.
- Cualquier otra disposición o modificación a las establecidas en el presente Manual, deberá ser presentada ante la Junta Directiva, salvo que se trate de cambios enteramente de forma y/o no sustanciales, para los cuales requerirá únicamente aprobación por parte del presidente de la Compañía.

Relacionadas con la acreditación de idoneidad de intermediarios

- Sin excepción alguna para poder iniciar el proceso de vinculación las Personas Naturales, estas deben contar con capacidad técnica y capacidad profesional, que acrediten su idoneidad, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

- No es posible realizar homologaciones de acreditación que no cumplan con lo establecido en el presente Manual.
- La homologación de la acreditación de idoneidad sólo puede realizarse por el Presidente, el Gerente Comercial o el Director Comercial.
- La homologación de la idoneidad debe ser únicamente por los ramos que tiene autorizados para operar BMI Colombia por la Superintendencia Financiera (Vida Individual y Salud) o por los que a futuro la Compañía esté autorizada a comercializar.
- BMI Colombia acreditará la idoneidad de intermediarios, que, contando con la experiencia en el mercado asegurador, no cuenten con la idoneidad de los ramos que comercializa BMI Colombia, para lo cual será necesario que acrediten la totalidad de los módulos de capacitación dictada por BMI Colombia, en cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. La coordinación de los módulos de capacitación, estarán a cargo de la Gerencia Comercial, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.1.1. del presente Manual y deberán contar, sin excepción, con prueba evaluativa, como constancia de la acreditación de cada módulo.
- Todas las certificaciones de idoneidad emitidas por otras compañías de seguros de vida no podrán tener más de 30 días calendario de vigencia. El Presidente de BMI Colombia, es la única persona que podrá autorizar la aceptación de una certificación que exceda ese tiempo de expedición.
- La Gerencia Comercial es la responsable de llevar el control de los cuatro años de vigencia de la acreditación. Un mes antes de que se cumplan los cuatro años, la Gerencia Comercial debe solicitar nuevamente la acreditación de la idoneidad.

Relacionadas con la vinculación de intermediarios

- Ningún funcionario es autorizado por la Junta Directiva de BMI Colombia Ningún funcionario es autorizado por la Junta Directiva de BMI Colombia para realizar vinculaciones de intermediarios si no cumplen con la totalidad de los requisitos para la acreditación de idoneidad y de vinculación.
- La Gerencia Comercial debe garantizar la entrega de los documentos completos y verificados a la Dirección de Riesgos.
- La entrega de documentos de una persona que desea vincularse como intermediario de BMI Colombia no implica su aceptación.
- La vinculación del intermediario es efectiva una vez se haya emitido el concepto favorable por parte de la Dirección de Riesgos.
- Sin excepción, es obligatorio para las agencias estar registradas como sociedades limitadas o de sociedades en comandita simple.
- En alineación con lo establecido en los artículos artículo 41 y 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, BMI Colombia establece las siguientes inhabilidades para actuar como intermediario de Seguro en la Compañía:
- Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes.
- Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito.
- Cuando el agente sea o la agencia sea dirigida por, según el caso, 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.
- Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año.
- Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

- para realizar vinculaciones de intermediarios si no cumplen con la totalidad de los requisitos para la acreditación de idoneidad y de vinculación.
- La Gerencia Comercial debe garantizar la entrega de los documentos completos y verificados a la Dirección de Riesgos.
- La entrega de documentos de una persona que desea vincularse como intermediario de BMI Colombia no implica su aceptación.
- La vinculación del intermediario es efectiva una vez se haya emitido el concepto favorable por parte de la Dirección de Riesgos.
- Sin excepción, es obligatorio para las agencias estar registradas como sociedades limitadas o de sociedades en comandita simple.
- En alineación con lo establecido en los artículos artículo 41 y 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, BMI Colombia establece las siguientes inhabilidades para actuar como intermediario de Seguro en la Compañía:
 - Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes.
 - Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito.
 - Cuando el agente sea o la agencia sea dirigida por, según el caso, 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.
 - Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año.
 - Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

Relacionadas con la Modificación de Claves

Son motivos para modificación de Claves:

- Cambio de tipo de intermediario de Agente a Agencia o de Agencia a Corredor.
- Cambio de datos personales y domiciliarios.

Relacionadas con la Cancelación de Claves

- Sin perjuicio de la facultad que tiene BMI Colombia de realizar la cancelación de la clave asignada a cualquier intermediario, en cualquier momento, las siguientes son causales de cancelación de clave:
 - Mutuo acuerdo del intermediario y la compañía.
 - Incumplimiento de las obligaciones contractuales.
 - Retención de Primas.
 - Falta de productividad del intermediario.
 - Todas las consideradas como faltas graves y muy graves relacionadas en el Código de Ética y Conducta de Intermediarios. Incluir
 - Solicitud de autoridad competente.
 - Las demás que establezcan las normas que regulan la materia.
- Toda cancelación de claves, debe revisarse primero con la Secretaría General, con el fin de que esta se realice en los términos legales que corresponda.
- Siempre que se presenten faltas al Código de Ética y Conducta, se debe inhabilitar la clave y realizar circularización de cartera, mientras el Comité de Ética define la acción.

Relacionadas con la Capacitación a Intermediarios

- BMI Colombia garantiza la objetividad e imparcialidad y confidencialidad de los métodos de evaluación aplicados a los cursos impartidos por la Compañía a los intermediarios.
- La Gerencia Comercial, la Gerencia Técnica, la Dirección de Riesgos, la Dirección de Indemnizaciones y Servicio al Cliente y Secretaría General deben asegurar la actualización y renovación del contenido de los cursos, sus metodologías de evaluación y la pertinencia del contenido.

Acreditación de Idoneidad.

Todas las personas naturales vinculadas que tengan responsabilidades asociadas a la asesoría en productos de seguros, deben acreditar idoneidad para comercializar los productos de los ramos que tiene autorizados BMI Colombia por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Criterios de Acreditación

BMI Colombia realiza la acreditación de los intermediarios evaluando dos aspectos:

- Capacidad Técnica
- Capacidad Profesional

Estos dos aspectos deben ser avalados simultáneamente y por ningún motivo puede vincularse intermediarios sin el respectivo aval.

Capacidad Técnica

Las Personas Naturales Vinculadas deben demostrar ante BMI Colombia, que cuentan con capacidad técnica, a través de:

Cursos Externos de Formación

La realización de un curso de formación y la aprobación de exámenes de conocimiento, que desarrollen y evalúen como mínimo el siguiente contenido:

- Aspectos básicos del contrato de seguros.
- Régimen aplicable a los ramos de seguros.
- Aspectos básicos de administración de riesgos.
- Aspectos de SARLAFT, relacionados con la intermediación de seguros.
- Aspectos relevantes de protección al consumidor financiero y atención al cliente.

Para acreditar la capacidad técnica, el curso de formación y los exámenes de conocimiento sólo debe haberse realizado en las siguientes entidades consideradas como organismos autorizados:

- Instituciones de educación superior reconocidas por el Ministerio de

Educación Nacional y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

- Entidades aseguradoras o corredores de seguros que cuenten con un área de formación en esta materia, que implementen cursos de formación a intermediarios de seguros.
- Asociaciones, federaciones, organismos de autorregulación y demás formas asociativas gremiales o sus organismos educativos adscritos, que implementen cursos de formación a intermediarios de seguros.

Acreditación de experiencia

BMI Colombia con el objetivo de realizar la verificación la capacidad técnica, realiza homologación de la experiencia laboral en entidades aseguradoras en los siguientes casos:

Personas que durante dos (2) años hayan:

- Desempeñado funciones de dirección o administración de entidades aseguradoras de vida.
- Prestado servicios de asesorías en el sector asegurador, relacionadas con seguros de vida.
- Desempeñado funciones relacionadas con el objeto social de las entidades aseguradoras.

Homologación

La acreditación de la capacidad técnica emitida por cualquiera de los Organismos Autorizados es válida en BMI Colombia para ejercer como intermediario de seguros de siempre y cuando la certificación presentada no cuente con una vigencia mayor a cuatro años, desde la fecha en que la PNV acreditó por última vez su capacidad técnica. Para lo que BMI Colombia, mediante su Gerencia Comercial, debe verificar que la realización de los cursos de actualización de los que conste la certificación para la acreditación de idoneidad, cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el numeral 7.2.1. del presente manual.

Vigencia y Actualización de la Capacidad Técnica

La acreditación de capacidad técnica es válida en BMI Colombia para ejercer como intermediario de seguros siempre y cuando la certificación presentada no cuente con una vigencia mayor a cuatro años, desde la fecha en que la PNV acreditó por última vez su capacidad técnica, sin ninguna excepción.

Capacitación a Cargo de BMI Colombia

BMI Colombia, ha definido, que sin excepción, todas las PNV deben recibir formación por parte de las áreas responsables dentro de los 30 días hábiles siguientes a su vinculación, como mínimo en los siguientes temas:

- Historia de BMI Colombia.
- Productos ofrecidos por BMI Colombia.
- Comisiones.
- SARLAFT.
- Riesgos.
- SAC.
- Protección de Datos Personales.

Adicionalmente, estas jornadas de capacitación deben estar orientadas a garantizar el deber de información que las PNV suministren a los Consumidores Financieros, previo a la celebración del contrato de seguro, en cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título II, Capítulo I: Acceso e Información al Consumidor Financiero:

- Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.
- El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.
- El alcance de los servicios de intermediación.
- Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.
- La forma de vinculación contractual del intermediario con la entidad aseguradora y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.

- La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero.
- La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.
- El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
- Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.

El área encargada de coordinar y citar a las PNV a las sesiones de capacitación, es la Gerencia Comercial, quien debe garantizar que:

- Las citaciones deben dejar constancia escrita.
- Dejar claro que las citaciones son personales e intransferibles, esto sin excluir que puedan asistir personas que trabajen en las agencias.
- Llevar el control de asistencia.
- Reportar al Comité de Ética y Conducta a los Intermediarios que después de dos citaciones a las jornadas de formación no asistan.
- Llevar un registro de asistencia u control de las horas que ha tomado cada intermediario y reportar al Comité de Ética y Conducta para el respectivo seguimiento.
- Velar porque se dicten todos los temas relacionados en el presente numeral y se realice prueba evaluativa de los mismos. Lo anterior sin eximir de las responsabilidades que la ley otorga respecto de las capacitaciones que resultan obligatorias (SARLAFT, Riesgos, SAC, Protección de Datos Personales).

Capacidad Profesional

BMI Colombia debe velar porque las PNV ejerzan la intermediación de seguros, con las sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros, para ello previo a su vinculación se debe:

- Verificar el contenido de la información registrada en el Formato de Solicitud de Ingreso, que sea coherente respecto a los soportes presentados.
- Verificar Listas Restrictivas Vinculantes para Colombia: de acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y el Manual del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

- Verificación de referencias y de documentos de acreditación.
- Verificación de Centrales de Riesgo, verificando que las personas no tengan deudas con reportadas de más de 60 días de mora.
- Verificación en el Sistema Único de Consulta de Intermediarios de Seguros – SUCIS.

Derechos, obligaciones y prohibiciones de los Intermediarios de Seguros.

Derechos

Los intermediarios de seguros, en el desarrollo de sus actividades comerciales con BMI Colombia tienen derecho a:

- Recibir un trato respetuoso por parte de los funcionarios de BMI Colombia, sin importar la circunstancia que se presente.
- Recibir de BMI Colombia la formación en productos ofrecidos por la Compañía.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz y oportuna sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos.
- Recibir adecuada formación y actualización (cuando se requiera) como mínimo en los siguientes temas:
 - Productos ofrecidos por BMI Colombia.
 - Comisiones
 - SAC
 - Protección de Datos Personales
 - Deberes de Información
- Recibir apoyo permanente por parte de los funcionarios de la Compañía para el adecuado desempeño de sus funciones, siempre que sea dentro del Marco Normativo de la Compañía.
- Pago de las comisiones en los términos establecido en el contrato.
- Recibir atención oportuna a sus requerimientos.
- Al derecho de la confidencialidad de su información.

Obligaciones de los intermediarios de seguros

Obligaciones Generales:

En adición a lo señalado en los contratos de intermediarios de seguros, son también obligaciones los siguientes aspectos:

- Utilizar un lenguaje de comunicación apropiado al referirse al cliente, a funcionarios de BMI Colombia, a otros intermediarios, a la competencia y en general a la sociedad.
- Mantener la competencia ética y 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.
- Mantener el criterio, objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando de buena fe y en cumplimiento de las normas legales colombianas.
- Informar oportunamente al Oficial de Cumplimiento de BMI Colombia aquellas situaciones, operaciones y eventos en los que se realicen o se hayan realizado actividades ilícitas relacionadas con su actividad de PNV.
- Vigilar la protección de los derechos de los consumidores financieros, clientes, aseguradoras, su profesión, en el sector y en general cumplir con el deber de información al consumidor financiero.
- Mantener su compromiso con los clientes desde su vinculación, durante la vigencia de sus riesgos, hasta su desvinculación.
- Cumplir rigurosamente las instrucciones impartidas por la Ley, Decretos, Resoluciones y demás normas de la Superintendencia Financiera de Colombia y, en general las normas legales que regulan el desarrollo de su actividad económica.
- Cumplir con las normas, políticas e instrucciones impartidas por BMI Colombia.
- Mantener estricta reserva sobre toda la información que llegue a conocer en el desarrollo de su actividad como intermediario en los términos establecidos por la Compañía.
- Por ningún motivo podrá recibir dinero de los clientes. Siempre debe informarse a los clientes los medios que tiene dispuestos la Compañía para el recaudo de las respectivas primas. Este numeral aplica para agentes y agencias.
- Los PNV deben responder en forma solidaria por las actividades que desempeñen sus subordinados, velando porque los mismos se sometan a las normas legales, reglamentarias o convencionales que rigen la actividad de intermediación.

- Entregar a BMI Colombia la información que posea sobre los contratos de seguros colocados durante la vigencia del contrato de intermediación.
- Asistir a las reuniones y capacitaciones que tengan carácter obligatorio que convoque BMI Colombia.
- Cumplir con los objetivos de producción establecidos.
- Velar por un buen análisis y conocimiento del cliente que garantice el cumplimiento de las normas dispuestas para la prevención y el control de actividades ilícitas y de lavado de activos, haciendo su mejor esfuerzo por lograr un conocimiento integral de los clientes y que garantice una excelente suscripción para BMI Colombia.
- Recaudar, actualizar y entregar a BMI Colombia la información de los clientes, (Tomadores, asegurados y beneficiarios), de aquellas pólizas colocadas con su intermediación, dando cumplimiento a las normas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), verificando el debido diligenciamiento del formulario de conocimiento del cliente que BMI Colombia suministre para el efecto.
- Garantizar que la firma y huella de los clientes, (Tomadores, asegurados y beneficiarios), consignada en las Solicitudes de Seguro, Formulario Único de Conocimiento SARLAFT, y demás comunicaciones remitidas a BMI Colombia, corresponden a la firma y huella de los mismos que las diligenciaron.
- Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos estipulados en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), Sistema de Riesgo Operativo (SARO), Sistema Especial de Administración de Riesgos en Seguros (SEARS), Sistema de Administración de

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y Sistema de Control Interno (SCI) de BMI Colombia.

Obligaciones en materia de información a los consumidores financieros.

Todos los intermediarios de seguros y las

Personas Naturales Vinculadas autorizadas por BMI Colombia para comercializar los productos de seguros deben suministrar a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, la siguiente información de manera cierta, suficiente, clara y oportuna:

- Los derechos y obligaciones del contrato de seguro, incluyendo condiciones particulares.
- La cobertura, exclusiones y garantías.
- El alcance de sus servicios de intermediación.
- Los costos del producto y su comercialización.
- La vinculación contractual del intermediario con la aseguradora y si se encuentra registrado en el SUCIS.
- Su responsabilidad como intermediario frente al consumidor financiero.
- La autorización otorgada por la aseguradora para comercializar su producto.
- Procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación en caso de siniestro.
- Canales para formular petición, queja o reclamo.

Es responsabilidad de la Gerencia Comercial incluir dentro de la formación de los intermediarios el contenido de este numeral.

El incumplimiento por parte de los intermediarios de lo establecido en el presente numeral, es considerado como una Falta Gravisima.

Prohibiciones aplicables a los Intermediarios de Seguros

En adición a lo señalado en los contratos de intermediación, BMI Colombia prohíbe:

- Colocar un seguro con su intermediación, bajo un plan distinto al ofrecido, con engaño para el asegurado.
 - Ofrecer beneficios que la póliza no garantiza o la exageración de los mismos.
 - Deducir del valor de la prima pagada por el
- tomador el monto de las comisiones, salvo pacto escrito en contrario.
 - Recibir pagos de primas, salvo pacto escrito en contrario.
 - Conceder plazos para el pago de la prima, diferentes a los indicados expresamente y por escrito por BMI Colombia.
 - Ofrecer tarifas o tasas diferentes a las

- señaladas por BMI Colombia.
- Mediar en la intermediación de seguros colocados con el concurso de otras Agencias o Agentes, salvo autorización escrita del cliente.
 - Otorgar amparos, asumir riesgos o expedir pólizas a nombre de BMI Colombia, sin autorización expresa para ello.
 - Utilizar o permitir que sean utilizados para asuntos particulares o negocios distintos, formularios y/o papelería de BMI Colombia.
 - Contratar u ordenar publicidad a nombre de BMI Colombia o en el que se utilice el nombre de la misma, sin previa autorización.
 - Comprometer la responsabilidad de BMI Colombia y contraer deudas o compromisos a nombre de la misma.
 - Autorizar a un tercero el uso de la clave que le ha sido asignada por BMI Colombia, para la ejecución de contratos asu cargo.
 - Efectuar en desarrollo de su actividad, cualquier acto deshonesto, desleal, doloso oculposo que atente contra los intereses de BMI Colombia, los clientes y otros intermediarios de seguros.
 - Adelantar y desarrollar su actividad, sin las autorizaciones respectivas, cuando haya lugar a ellas o incurra en las inhabilidades o incompatibilidades previstas por la Ley.
 - Ceder, transferir o negociar los derechos y obligaciones que adquiere a través del contrato de intermediación.

PROHIBICIÓN ESPECIAL.- Tienen prohibido los intermediarios, so pena de considerarse como falta gravísima, ofrecer y/o promover de cualquier manera productos de seguros y/o servicios asociados a estos que no cuenten con autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para ser comercializados en el país. El ofrecimiento de productos de seguros que no cuenten con autorización por parte de la autoridad competente, además de derivar en la desvinculación inmediata del intermediario, así como su imposibilidad de volver a contratar con BMI COLOMBIA, conllevará a que dicho intermediario asuma las sanciones civiles, administrativas y penales que pudiesen derivarse como consecuencia de su

proceder.

Causales de terminación de los contratos de Intermediación

Son causales de terminación de los contratos de intermediación las descritas en los mismos. Así mismo lo serán los deberes y obligaciones consagrados en el presente manual.

Sanciones

Sin perjuicio de las consecuencias previstas en la ley y en los contratos de intermediación, BMI Colombia, teniendo en cuenta la gravedad de los hechos, a través del Comité de ética y Conducta, podrá imponer las sanciones de acuerdo con la tipificación que se asigne a la falta:

- Falta Leve: llamado de atención escrito.
- Falta Grave: cancelación de la clave.
- Falta Gravísima: cancelación de clave y, en caso de ser procedente, denuncia ante autoridades competentes.

Inhabilidades para la Vinculación como Intermediario de Seguros dentro de BMI COLOMBIA:

En el evento en una persona natural o jurídica desee vincularse como intermediario de BMI COLOMBIA, no debe estar incurso en ninguna de las circunstancias que impliquen incurrir en las inhabilidades e incompatibilidades para el ejercicio de su labor como intermediarios, tales como:

- Cuando la persona que pretenda vincularse se encuentre inhabilitada para actuar como agente colocador de seguros.
- Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes;
- Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;
- 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;
- Los menores de edad y los extranjeros no

- residentes en el país por más de un año, y
- Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.
 - 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.

(II) SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

BMI Colombia con el objetivo de mantener controlados los riesgos a los que se ve expuesta en el desarrollo de su actividad como Compañía de Seguros de Vida y en alineación con lo establecido en por la Superintendencia Financiera de Colombia, diseñó e implementó los Sistemas de Administración de Riesgo, los cuales están compuestos por etapas y elementos de manera que nos permite gestionar el riesgo evitando la materialización de los mismos. Los Sistemas de Administración de Riesgos que requieren capacitación permanente a todos los funcionarios e intermediarios que se han implementado al interior de la Compañía son

- Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.
- Sistema Especial de Administración de Riesgos en Seguros – SEARS, que a su vez integra los siguientes sistemas.
- Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO

Qué es Riesgo?

El **riesgo** se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.

A continuación detallaremos los aspectos importantes de cada Sistema, los cuales deberán ser cumplidos sin excepción por funcionarios, administradores, intermediarios y terceros que realicen

actividades propias del Core de negocio.

ETAPAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Los anteriores sistemas cuentan con etapas que garantizan su adecuada gestión:

• IDENTIFICACIÓN

La identificación efectiva del riesgo tiene en cuenta los factores internos y externos que podrían afectar adversamente el logro de los objetivos de la Compañía.

• MEDICIÓN

BMI Colombia estima el riesgo inherente en todas sus actividades, productos, áreas particulares o conjuntos de actividades o portafolios, usando técnicas cualitativas (basadas en análisis expertos) y cuantitativas que estimen el potencial de pérdidas operativas a un nivel de confianza dado o una combinación de ambos.

• CONTROL

Después de identificar y medir los riesgos a los que está expuesta la Compañía, se deben definir los controles que permitan mantener el riesgo en niveles aceptables (impacto bajo). Todas las deficiencias o desviaciones deben ser reportadas a la alta dirección por el Área de gestión de Riesgos.

• MONITOREO

Seguimiento a los riesgos operativos identificados y valorados, con el fin de evaluar el cumplimiento a los controles establecidos, para medir la eficiencia y la eficiencia de los mismos.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO - SARO

Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los

procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

• **Riesgo Legal:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y

transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

- **Riesgo reputacional:** Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

Factores de Riesgo Operativo

Son las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las pérdidas por riesgo operativo, los cuales se clasifican así

Internos

- **Recurso Humano:** Es el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la entidad.
- **Procesos:** Es el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.
- **Tecnología:** Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.
- **Infraestructura:** Es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización. Entre otros se incluyen: edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

Externos

Son eventos asociados a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

REPORTE DE EVENTOS DE RIESGO

Los eventos de riesgo son incidentes o situaciones que ocurren en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado, los cuales pueden:

- Generar pérdidas y afectan el estado de

resultados de la entidad.

- Generar pérdidas y no afectan el estado de resultados de la entidad.
- No generar pérdidas y por lo tanto no afectan el estado de resultados de la entidad.

Clasificación de los eventos De riesgo operativo

Fraude Interno

Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la entidad.

Fraude Externo

Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.

Relaciones laborales

Actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general, la legislación vigente sobre la materia.

Clientes

Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.

Daños a activos físicos

Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad.

Fallas tecnológicas

Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.

Ejecución y administración de procesos

Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.

REPORTE DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

Es responsabilidad de todos los funcionarios e intermediarios, reportar de manera oportuna y con calidad al correo gestionderiesgos@bmicos.com los eventos de Riesgo Operativo que detecte, en el formato establecido por BMI Colombia el cual encontrará en el Portal BMI.

SISTEMA ESPECIAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS TÉCNICOS DE SEGUROS – SEARS

BMI Colombia por ser una Compañía del Sector Asegurador se encuentra expuesta, además de los riesgos generales a que se expone toda entidad financiera (como son, entre otros, los riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacional, legal, estratégico y reputacional), a riesgos particulares de su actividad como son los riesgos de suscripción y de insuficiencia de reservas técnicas, los que suponen la posibilidad de afectar los resultados potenciales y, por ende, de generar una pérdida del valor económico del patrimonio y de su reputación en el mercado con efectos negativos para su solvencia y viabilidad financiera.

- **Riesgos de suscripción.** Se entiende por riesgo de suscripción la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de políticas y prácticas inadecuadas en el diseño de productos o en la colocación de los mismos. Dicha categoría de riesgo puede tener origen, entre otros, en los siguientes eventos:
- **Evento – Tarifación.** Corresponde a la probabilidad de pérdida como consecuencia de errores en el cálculo de primas al punto que resulten insuficientes para cubrir los siniestros actuales y futuros, los gastos administrativos y la rentabilidad esperada.
- **Evento - Descuentos sobre primas.** Corresponde a la probabilidad de pérdida en que puede incurrir una Compañía como consecuencia del otorgamiento inadecuado de descuentos sobre primas.
- **Evento – Concentración.** Corresponde a la probabilidad de pérdida en que puede

incurrir una Compañía como consecuencia de una inadecuada diversificación de los riesgos asumidos.

- **Evento - Diferencias en condiciones.** Corresponde a la probabilidad de pérdida que se genera como consecuencia de diferencias entre las condiciones originalmente aceptadas de los tomadores de pólizas y las aceptadas a su vez por los reaseguradores de la Compañía.
- **Riesgo de insuficiencia de reservas técnicas.** Corresponde a la probabilidad de pérdida como consecuencia de una subestimación en el cálculo de las reservas técnicas y otras obligaciones contractuales. (Participación de utilidades, pago de beneficios garantizados, etc.).
- **Riesgo legal en seguros.** Se entiende por riesgo legal en seguros a la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de normas legales, de la inobservancia de disposiciones reglamentarias, de códigos de conducta o normas éticas en cualquier jurisdicción en la cual opere la Compañía aseguradora. Así mismo, el riesgo legal puede derivar de situaciones de orden legal que puedan afectar la titularidad de los activos o la efectiva recuperación de su valor.
- **Riesgo estratégico en seguros.** Corresponde a la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente los planes de negocio, las estrategias, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y su incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de los negocios.
- **Riesgo reputacional en seguros.** Corresponde a la probabilidad de pérdida como consecuencia de incurrir en pérdidas derivadas de la celebración de contratos de seguros y reaseguros con personas y Compañía que generen un bajo nivel de confianza para sus asegurados por su nivel de solvencia o la conducta de sus funcionarios o por la celebración de acuerdos sobre los cuales recaiga una publicidad negativa, así como la realización de prácticas que puedan derivar en demandas legales y pérdida de credibilidad del público.

Reporte de Eventos de Riesgo en Seguros

Es responsabilidad de todos los funcionarios

e intermediarios, reportar de manera oportuna y con calidad al correo Electrónico gestiónderiesgos@bmicos.com los eventos de Riesgo Técnicos de Seguros que detecte, en el formato establecido por BMI Colombia el cual encontrará en el Portal BMI.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT

BMI Colombia en alineación con lo dispuesto en las 40 recomendaciones del GAFI, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y las diferentes normas emitidas por el gobierno Colombiano en materia de Prevención de los delitos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y con el compromiso frente a la lucha contra estos delitos diseñó el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

La necesidad de combatir el crimen y las ganancias derivadas del mismo, en el contexto nacional e internacional impuso un reto a la comunidad internacional, frente a la adopción de mecanismos vinculantes (obligatorios) para los Estados que les permitiera luchar contra el crimen organizado transnacional con herramientas claras y contundentes. En ese contexto surgieron las Convenciones de las Naciones Unidas, conocidas como:

- Convención de Viena (1988)
- Convenio Internacional para la Represión de la Financiación del Terrorismo (1999)
- Convención de Palermo (2000)
- Convención de Mérida (2003)

A través de estos instrumentos los Estados se comprometieron a perseguir los delitos y las ganancias derivadas de los mismos. Pero la preocupación de la comunidad internacional no sólo se enfocó en la persecución del crimen como forma de combatir esa delincuencia nacional y transnacional, también se crearon recomendaciones específicas para constituir los sistemas antilavado

internacionales, emanadas del Grupo de Acción Financiera Internacional contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo – GAFI.

Estas recomendaciones se conocen como las 40+9 Recomendaciones del GAFI y son las que establecen el estándar en la lucha contra el lavado de activos y contra la financiación del terrorismo en el mundo. Los países se comprometen a adoptar y cumplir con las 40+9 Recomendaciones del GAFI, a través de la adhesión y participación en el GAFI o en los grupos de base regional. Colombia desde el año 2000 pertenece al Grupo de Acción Financiera Internacional contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo de Sudamérica - GAFISUD. Debido a estas obligaciones internacionales los países deben proteger sus economías adoptando regulaciones que combatan estos fenómenos, vigilar y controlar su estricto cumplimiento con el fin de minimizar el riesgo país y atraer inversión extranjera.

LAVADO DE ACTIVOS (LA)

“Lavado de Activos (LA) son todas las acciones para dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito. En la mayoría de los países del mundo ésta conducta es considerada delito y también se conoce como lavado de dinero, blanqueo de capitales, legitimación de capitales, entre otros.” Se incurre en lavado de activos cuando cualquier persona o empresa adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan origen ilícito.

El dinero y los bienes de procedencia ilícita nunca serán legales, así se hagan muchas transacciones con ellos para ocultar o encubrir su origen.

En Colombia esta conducta se encuentra incorporada en el Código penal en su artículo 323 (Ley 599 de 2000).

El que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, almacene, conserve, custodie o administre bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades de tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, tráfico de menores de edad, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas, tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas, delitos contra el sistema financiero, delitos contra la

administración pública, contrabando, contrabando de hidrocarburos o sus derivados, fraude aduanero o favorecimiento y facilitación del contrabando, favorecimiento de contrabando de hidrocarburos o sus derivados, en cualquiera de sus formas, o vinculados con el producto de delitos ejecutados bajo concierto para delinquir, o les dé a los bienes provenientes de dichas actividades apariencia de legalidad o los legalice, oculte o encubra la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derecho sobre tales bienes, incurrirá por esa sola conducta, en prisión de diez (10) a treinta (30) años y multa de mil (1.000) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimo legales mensuales vigentes.

FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (FT)

Es el apoyo financiero, en cualquier forma, al terrorismo o a aquellos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo. Se debe tener en cuenta que es complicado definir al terrorismo en sí mismo, porque el término puede tener connotaciones políticas, religiosas y nacionales, dependiendo de cada país. El lavado de activos y la financiación del terrorismo, por lo general, presentan características de operaciones similares, sobre todo con relación al ocultamiento, pero aquellos que financian el terrorismo transfieren fondos que pueden tener un origen legal o ilícito, encubriendo su fuente y destino final. Los dineros destinados a la financiación del terrorismo suelen invertirse en la compra de armas y equipos, pagos de nómina o sostenimiento de células terroristas, costeo de logística para acciones terroristas, inversión en adiestramiento y tecnología, pago de sobornos y mantenimiento de complicidades, entre otras. Igualmente, la financiación del terrorismo tiene también como objetivo el recolectar fondos, sin que estos necesariamente sean utilizados. El terrorismo del que se habla actualmente no está concebido como se conoció en las décadas de los 60 o 70, ya que ha evolucionado hacia formas más complejas que aprovechan la convergencia criminal (cooperación entre distintos tipos de actores ilegales y ejecución de diferentes delitos bajo dicha cooperación) y las formas modernas de cooperación entre grupos. De esta forma, es

común que las organizaciones terroristas mezclen recursos que provienen de diversas fuentes, desde emprendimientos comerciales hasta obras de caridad, aprovechando que muchos de los que contribuyen con estas organizaciones o negocios desconocen el verdadero destino de su dinero.

El que directa o indirectamente provea, recolecte, entregue, reciba, administre, aporte, custodie o guarde fondos, bienes o recursos, o realice cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos de delincuencia organizada, grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, o a grupos terroristas nacionales o extranjeros, o a terroristas nacionales o extranjeros, o a actividades terroristas, incurrirá en prisión de trece (13) a veintidós (22) años y multa de mil trescientos (1.300) a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

DELITOS FUENTE DE LA/FT

- Narcotráfico
- Secuestro
- Extorsión
- Rebelión
- Tráfico de personas
- Fabricación y tráfico de armas
- Delitos contra el sistema financiero
- Delitos contra la administración pública
- Corrupción
- Contrabando
- Contrabando de hidrocarburos o sus derivados
- Fraude aduanero.

ETAPAS DEL LAVADO DE ACTIVOS

Colocación

Se introduce el dinero ilegal al sistema financiero en diferentes modalidades, predominando los depósitos en montos pequeños (generalmente menores a los que requieren cierto registro por parte

de las instituciones bancarias) en diferentes operaciones y/o en diferentes bancos.

Diversificación o Estratificación

El objetivo de esta etapa es alejar y/o desligar el dinero de su origen ilícito o ilegal. Se realizan diversas transferencias en el sistema para dificultar y/o evitar el rastreo.

Integración

El objetivo final del lavado de dinero es integrarlo a la economía legal a través de numerosas transacciones. Algunos de los métodos más utilizados son la compra de vehículos, joyas e inmuebles.

RIESGOS ASOCIADOS DE LA/FT

Es la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad vigilada por su propensión a ser utilizada directamente o por medio de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. El riesgo de LA/FT se materializa a través de los riesgos asociados (legal, reputacional, operativo y de contagio) a los que se expone la entidad, con el consecuente efecto económico negativo que ello puede representar para su estabilidad financiera cuando es utilizada para tales actividades.

Riesgo Legal

Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y

obligaciones contractuales. También como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

Riesgo Reputacional

Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

Riesgo Operativo

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias o fallas en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

Riesgo De Contagio

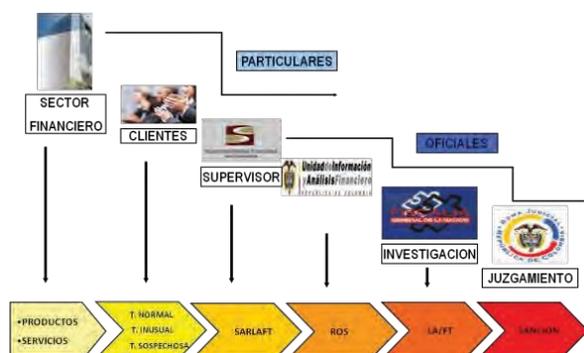
Es la posibilidad de pérdida que una entidad puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un vinculado. El vinculado es el relacionado o asociado e incluye personas naturales y jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre la entidad.

FACTORES DE RIESGO

Para evitar que estos riesgos se materialicen, es importante controlar como mínimo los siguientes factores de riesgo:



AGENTES DE LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO



La Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF- es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, dedicada a la prevención y detección de LA/FT, por medio de la elaboración de tipologías, que describen el modus operandi de los delincuentes, para los diferentes sectores y estudios de inteligencia financiera.

OPERACIONES INUSUALES Y SOSPECHOSAS

Operación Inusual

Consiste en conocer las transacciones cuya cuantía, volumen y frecuencia no guardan relación con la actividad económica o el giro ordinario de los negocios del cliente.

Son transacciones que, por el número, valor y características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos por la compañía.

Operación Sospecha

Consiste en establecer a partir de la comparación de las operaciones inusuales con la información acerca de los clientes y del mercado, y con base en la aplicación de un buen criterio, que las irregularidades y señales de alerta persisten y no tienen justificación lógica alguna.

Por lo tanto se trata de una operación sospechosa, la cual debe ser reportada a las autoridades competentes.

Siempre que detecte una operación inusual esta debe ser reportada de manera inmediata al correo gestionderiesgos@bmicos.com

DEBIDA DILIGENCIA DEL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Realizar un completo y adecuado proceso de Conocimiento del Cliente es un mecanismo de gran importancia y eficiencia para combatir el LA/FT, ya que nos permite tener un perfil real del cliente, y así determinar si las operaciones que realizan son usuales o inusuales.

Es necesario prestar especial atención a todas las transacciones complejas y extraordinariamente grandes, así como a todos los patrones de transacciones poco comunes, que no tienen ningún objetivo económico aparente ni propósito legítimo visible. Es recomendable examinar en la medida de lo posible, los antecedentes y finalidad de dichas transacciones, dejando el registro del resultado de la indagación realizada al cliente en el formulario, ya que esto es material en caso de una investigación y da certeza de que se hizo de manera correcta la vinculación. Sin esta debida diligencia, BMI Colombia podría correr riesgos reputacionales, operativos y legales, lo que podría conllevar un costo financiero importante.

En BMI Colombia, el conocimiento del cliente se realiza mediante el Formulario de Solicitud de Seguro y sólo para conocimiento de Asegurados y Beneficiarios en caso de siniestros se realizará por medio del Formulario Único de Conocimiento del Cliente.

- Formulario debe ser original, diligenciado en su totalidad con firma y huella del cliente, sin tachones y enmendaduras.
- El formulario debe ser diligenciado con letra legible.
- Se debe anexar la documentación en el formulario.
- El comercial o intermediario encargado de realizar la vinculación del cliente deberá diligenciar el espacio de información de entrevista.

Es importante tener en cuenta que si los formularios que no cumplen con lo descrito anteriormente, no será posible continuar con la emisión de la póliza.

LISTAS RESTRICTIVAS

BMI Colombia realiza la revisión de las personas antes de iniciar vínculos y en la duración de los mismos en las listas restrictivas, con el fin de proteger la Compañía de ser utilizada por los delincuentes de canalizar recursos provenientes del lavado de activos o destinados a financiar actividades terroristas:

Lista Consolidada del Consejo de las Naciones Unidas

El Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, según sus potestades y bajo el Capítulo VII de la Carta de las Naciones Unidas, ha emitido una serie de medidas que no implican el uso de la fuerza armada, con el objetivo de mantener la paz y la seguridad internacional, las cuales incluyen los regímenes de sanciones para prevenir la Financiación al Terrorismo (FT), y la Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM).

Las sanciones internacionales o medidas restrictivas se configuran como un instrumento, de naturaleza económica/diplomática, que tiene por objeto modificar políticas o actividades de otros países, que suponen violación del derecho internacional o de los derechos humanos.

El Consejo de Seguridad de la ONU ha venido adoptando medidas restrictivas, entre las que se encuentra la obligación, por parte de los Estados, de congelar los fondos y demás activos financieros o recursos económicos de las personas fijadas en las Resoluciones de Naciones Unidas.

Lista Clinton

La Lista Clinton (oficialmente: Specially Designated Narcotics Traffickers o SDNT List), es como se le conoce a una “lista negra” de empresas y personas sospechosas de tener relaciones con dineros provenientes del narcotráfico en Colombia, la lista es emitida por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (Office of Foreign Assets Control –OFAC–) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos y fue creada

en octubre del año 1995 por la Orden Ejecutiva 12978 emitida por el entonces Presidente Bill Clinton, como parte de una serie de normas para tomar medidas en la guerra contra las drogas y el lavado de activos. La Orden Ejecutiva 12978 declaró a los carteles de la droga en Colombia como una amenaza a la seguridad nacional y economía de los Estados Unidos y empezó por nombrar a los cuatro jefes del Cartel de Cali – Gilberto Rodríguez Orejuela, Miguel Rodríguez Orejuela, José Santacruz Londoño y Hélder Herrera Buitrago–. Las personas naturales o jurídicas que aparecen en dicha lista no pueden realizar transacciones financieras o tener relaciones comerciales con los Estados Unidos y las empresas de dicho país que tengan relación con ellos incurrir en un delito.

Lista PEP

Las Personas Públicamente Expuestas (PEP) son consideradas de alto riesgo en el ámbito regulador de hoy en día. En la actualidad existen normativas que exigen el refuerzo de diligencia debida en el momento de realizar negocios con estas personas, sobre todo cuando pasan a formar parte de la banca privada. Multas considerables les han sido impuestas a instituciones financieras que han realizado negociaciones con las PEP por no haber llevado a cabo procedimientos adecuados de conocimiento del cliente y diligencia debida previamente. Desde el 11 de septiembre de 2001 más de 100 países han modificado sus leyes contra el lavado de dinero convirtiendo la lucha contra la corrupción en elemento central de la nueva legislación.

SEÑALES DE ALERTA DE LA/FT EN EL SEGUROS

- Suministro de información insuficiente o falsa, o el cliente rehúsa suministrar la información mínima requerida para la celebración del contrato.
- Clientes que se niegan a justificar el origen de los bienes asegurables o a actualizar la información básica ya suministrada al momento de la vinculación.
- Clientes que no definen una actividad económica específica o la definen como “independiente, comerciante”.
- Clientes considerados públicamente o políticamente expuestos (PEP).

- Intento de soborno o amenazas a funcionarios de la compañía aseguradora para no diligenciar completamente los formularios de vinculación o para que acepte información incompleta o falsa.
- Solicitantes de seguros cuyo monto elevado o interés asegurable, no es acorde con la información socio-económica suministrada y no tiene justificación aparente.
- Incremento repentino e injustificado del monto y frecuencia de las operaciones del cliente.
- Expedición o renovación de una póliza de seguro que ampara a una persona natural, cuyos beneficiarios sean personas diferentes al cónyuge y/o herederos legítimos del asegurado.
- Incremento exagerado del valor asegurado al momento de la renovación de la póliza, sin que se encuentre debidamente justificado por parte del cliente.
- Adición o cambio de una o varias personas designadas como asegurados o beneficiarios al momento de la emisión de la póliza de seguro, diferentes al tomador sin relación o justificación aparente.
- Cancelación anticipada de una póliza de seguro que ampara un monto considerable, cuya prima fue pagada con dinero en efectivo o de contado, con el fin de recibir un cheque o transferencia por parte de la compañía aseguradora y sin que exista otra razón aparente.
- Cancelación anticipada de una póliza de seguro que ampara montos considerables, cuando se presenta un siniestro y la compañía aseguradora determina que posiblemente es simulado o dudoso, para que el asegurado o beneficiario pueda recibir una indemnización.
- Múltiples consignaciones en efectivo, por valores inferiores a los montos mínimos de reporte establecidos.
- Clientes que contratan pólizas en lugares geográficos que no guardan ninguna relación con las áreas donde se desenvuelven.
- Lugares donde existe presencia marcada de grupos insurgentes, activos o desmovilizados.

(III) SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, contiene los elementos y etapas orientados a:

- a. Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados por la Junta Directiva para procurar la debida protección del Consumidor Financiero.
- b. Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y/o complemente.
- c. Consolidar al interior de la entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- d. Establecer mecanismos para suministrarles información adecuada.
- e. Implementar el procedimiento para la atención de los derechos de solicitudes o peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación de servicios a consumidores financieros.
- f. Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de Solicitudes o Peticiones, Quejas y Reclamos con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.
- g. Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Manual SAC es de obligatorio cumplimiento para todos los Funcionarios de BMI COLOMBIA y terceros vinculados o aliados estratégicos.

2. MARCO REGULATORIO

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- a. La Ley 1328 de 2009, especialmente el artículo 8.
- b. La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual adiciona el Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014).

- c. La Circular Externa 038 de 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual adiciona el Capítulo Sexto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014).
- d. Circular Externa 008 del 31 de marzo del 2017, mediante la cual se modificó el contenido del numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, se incluyeron aspectos específicos respecto de las medidas que deben adoptar las entidades en sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en relación a los consumidores financieros en situación de discapacidad, las cuales complementan todas aquellas normas que protegen los derechos de cualquier consumidor financiero, consignadas principalmente en el Capítulo XIV de la Parte Tercera del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, bajo el título de “Reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor”, en concordancia con lo previsto en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero establecido en el Título I de la Ley 1328 de 2009.

3. POLITICAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- a. Propender por la debida diligencia frente al Consumidor Financiero. La debida diligencia se concreta en: i) el suministro de información sobre sus Productos y la prestación de Servicios y/o ii) en la atención debida y respetuosa a los Consumidores Financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con estos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones.
- b. Generar un ambiente de atención, protección, respeto e inclusión para los Consumidores Financieros. Esta política incluye a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.

- Consumidor Financiero con discapacidad motora:
 - Tiene prelación de turno de atención
 - Se le debe hablar en tono neutral
 - Se debe mirar con naturalidad
 - Se debe utilizar un lenguaje claro y sencillo
 - Pregúntele si desea ayuda para desplazarse, en caso de no contar con un acompañante
- Consumidor Financiero con Discapacidad Cognitiva
 - Trátelo según su edad
 - Utilice un lenguaje sencillo con frases cortas
 - Mantenga una actitud tranquila. Inspírelle confianza
 - Pídale que manifieste si no comprende algo de lo informado
- Consumidor Financiero con Discapacidad Auditiva
 - Háblele de frente y claro
 - Preste atención a su lenguaje corporal
 - Escríble y pregúntele si no ha entendido algo
- Consumidor Financiero con Discapacidad Visual
 - Evite halarlo o pídale permiso para acompañarlo del brazo
 - Manténgalo informado de lo que se hace
 - Oriéntelo con claridad
 - Si le entrega documentos dígame cuántos son y qué son
- c. Atender de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos, los Requerimientos interpuestos por los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política BMI Colombia deberá cumplir con los compromisos adquiridos con respecto al tiempo de respuesta de cualquier Petición, Queja o Reclamo.
- d. Procurar una adecuada educación financiera a los Consumidores Financieros respecto de los Productos y Servicios que ofrece la entidad, así como sobre los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- e. Instruir a los Consumidores Financieros, a los Consumidores Financieros en condiciones de discapacidad, a todos sus Funcionarios y Terceros Vinculados y/o Aliados Estratégicos respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

4. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

- a. Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.
- b. Disponer de las características propias de los productos y servicios, a fin de poder compararlos con los del mercado.
- c. Exigir debida diligencia.
- d. Recibir educación sobre los servicios, productos, derechos, obligaciones y costos, así como los mecanismos de protección de sus derechos.
- e. Presentar quejas, peticiones, reclamos y consultas ante la entidad, el DFC o la SFC y que éstas sean atendidas.

5. OBLIGACIONES DE BMI COLOMBIA

- a. Suministrar información sobre el DCF.
- b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente.
- c. Suministrar información comprensible, veraz, clara y oportuna.
- d. Contar con un SAC.
- e. Abstenerse de incurrir en conductas abusivas.
- f. Elaborar contratos y anexos que sean claros y en caracteres legibles a simple vista.
- g. Abstenerse de hacer cobros no pactados.
- h. Guardar la reserva de la información del consumidor
- i. Dar constancia del estado de los productos y/o servicios.
- j. Atender y dar respuesta oportuna, suficiente y de fondo a las PQR
- k. Proveer los recursos humanos físicos y tecnológicos para una atención eficiente y oportuna
- l. Tener el enlace al portal de la Superfinanciera en el sitio Web
- m. Colaborar con el DCF en el suministro de la información que requiera para la atención de los Consumidores Financieros.
- n. No requerir información del cliente que ya reposa en nuestros archivos.

6. EJEMPLOS DE CLÁUSULAS Y/O PRÁCTICAS ABUSIVAS

Mediante la Circular Externa 018 de 2016, la SFC identificó cláusulas y prácticas que se califican como abusivas. Algunas de éstas, son:

Cláusulas

- Limitar el pago anticipado total o parcial de las obligaciones.
- Las que autorizan a compartir datos del Consumidor Financiero.
- Limitar el derecho de los consumidores financieros de acudir al DCF o a la SFC para la resolución de las controversias
- Limitar la posibilidad de realizar pagos por los distintos canales habilitados por la entidad o de efectuarlos de forma diferente a la definida en el contrato.
- Exonerar de responsabilidad a la entidad aseguradora por demora o incumplimiento en los procesos de reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado.
- Prorrogar o renovar automáticamente un contrato sin que al consumidor financiero se le haya dado la oportunidad de aceptar o rechazar.

Prácticas

- Iniciar un servicio o producto sin autorización del consumidor financiero.
- Contratos con letras ilegibles o difíciles de leer.
- Que los funcionarios o intermediarios diligencien las solicitudes de seguros o las declaraciones de asegurabilidad.
- Establecer restricciones para el recaudo y pago de obligaciones.
- No entregar copia de contratos y/o reglamento de los productos.
- No informar cuando por revocación del seguro aplica devolución de la prima no devengada.

- o Negar o demorar el dato del estado de su obligación.
- o Limitar el derecho a terminar el contrato.
- o No poner a disposición información clara, transparente, veraz, precisa y oportuna (productos, servicios)
- o No darle la posibilidad de hacer abonos o pagar anticipadamente.
- o No devolver prima pagada cuando disminuye el riesgo (cambio valor bien)
- o No entregar condicionados de las pólizas colectivas cuando las solicita
- o Exigir documentos que no tienen que ver con la ocurrencia del siniestro, para atender el pago de la indemnización.

7. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- A. **Identificación:** Establecer todos los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros.
- B. **Medición:** En esta etapa se mide la probabilidad de ocurrencia e impacto de los eventos identificados, se definen los planes de acción y se mide la frecuencia y la severidad de los PQR presentados por el Consumidor Financiero
- C. **Control:** El control es un mecanismo preventivo y/o correctivo que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones derivadas de los procesos.
- D. **Monitoreo** el proceso de reporte de incidentes en los diferentes puntos de contacto que tiene el CF que nos permite detectar los eventos que pueden llegar a afectar la debida atención y protección del consumidor, lo que facilita la rápida detección y corrección de las deficiencias del

sistema.

8. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Recibir, radicar y dar respuesta a los Requerimientos presentados por los Consumidores Financieros dentro de los plazos estipulados y teniendo en cuenta las políticas internas de la Compañía, la normatividad vigente buscando la satisfacción del Consumidor Financiero.

Canales de Atención

- a. Telefónico a través de nuestra línea nacional **01800-978625**
- b. Presencial cuando el CF o CFSD se presente en la oficina
- c. Correo electrónico de atención al cliente: contactenos@bmicol.com
- d. Página web www.bmicol.com
- e. Dir. de Indemnizaciones y Servicio al Cliente.

Instancias de Atención

- a. Defensoría del Consumidor Financiero defensoriabmi@ustarizabogados.com
- b. Superintendencia Financiera de Colombia

Trámite de Atención de PQR

El proceso de atención a los Requerimientos se efectuará en las siguientes etapas

- a. **Recepción:** Es la etapa en que BMI Colombia recibe los requerimientos a través de los diferentes canales de atención
- b. **Análisis:** Es la etapa en que se documenta, investiga y verifica la información relacionada con el requerimiento
- c. **Definición;** Es la etapa en la que se le informa al solicitante el resultado del Requerimiento
- d. **Seguimiento:** Es la etapa en la que la Compañía genera las estadísticas e informes relacionados con la tipología de las quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora (si esto aplica).

9. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a brindar protección especial a los consumidores financieros; es a su vez, un canal legal de proximidad entre el consumidor financiero y la entidad, es INDEPENDIENTE de ésta y, es una institución, que resuelve de manera OBJETIVA, GRATUITA e IMPARCIAL las controversias que se presenten entre los consumidores financieros y la entidad.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

1. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante BMI Colombia
2. Atender a los Consumidores Financieros de la Compañía de manera oportuna y efectiva.
3. Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el presente documento, las Quejas y Reclamos relativas a un posible incumplimiento por parte del BMI Colombia de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o Servicios financieros prestados por la entidad.
4. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y BMI Colombia.
5. Efectuar recomendaciones a la Compañía, relacionadas con los Servicios y la atención los Consumidores Financieros.
6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para

la mejor protección de derechos de los Consumidores Financieros.

No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

1. Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de BMI Colombia.
2. Las reclamaciones relacionadas con los contratistas del BMI Colombia
3. Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre BMI Colombia y sus empleados.
4. Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista. Sí conocerá el Defensor de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de Consumidores Financieros.
5. Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral
6. Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un Servicio o Producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente.
7. Las reclamaciones que se refieren a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
8. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
9. Las reclamaciones cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

El proceso de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero sigue lo dispuesto por el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. Considerando todos los pasos y tiempos que éste establece para investigar y dar una respuesta al Consumidor Financiero.



BMI Colombia Compañía
de Seguros de Vida, S.A.
Carrera 11 No 84-09
Oficina 903 Costado Sur
Bogotá, Colombia

✉ contactenos@bmicos.com
PBX +[57] 1 518 7700

www.bmicol.com.co

