
	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 1 de 18

## **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**


El desarrollo del presente Código obedece a la intención de establecer y formalizar buenas prácticas que promuevan la transparencia, la confianza, y el cumplimiento de los compromisos de Responsabilidad Social de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, frente a sus Asociados, consumidores financieros, aliados estratégicos y entes de control.

Las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, se encuentran enmarcadas en los principios y valores cooperativos, así como en un firme compromiso con la administración preventiva de riesgo a todos los niveles.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 2 de 18

## TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO.....	3
I. NOMBRE Y NATURALEZA JURIDICA DE ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA.....	4
A. Objeto del acuerdo cooperativo.....	4
B. Misión.....	5
C. Visión.....	5
D. Valores.....	5
E. Responsabilidad Social.....	5
F. Filosofía del Código de Buen Gobierno Corporativo.....	6
II. PRINCIPIOS.....	6
III. DERECHOS, DEBERES Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ASOCIADOS.....	7
IV. ÓRGANOS DE GOBIERNO.....	7
A. La Asamblea General de Asociados.....	7
1. Convocatoria.....	7
2. Celebración.....	8
B. La Junta de Directores.....	8
1. Conformación y Funcionamiento.....	8
2. Derechos y Deberes de los Miembros de la Junta de Directores.....	8
3. Funciones de la Junta de Directores.....	9
4. Comités.....	10
V. ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA.....	11
VI. RELACIÓN CON ASEGURADOS, BENEFICIARIOS Y CONSUMIDORES FINANCIEROS EN GENERAL.....	11
A. Principios Generales.....	11
B. El defensor del cliente.....	12
VII. RELACIÓN CON INTERMEDIARIOS Y PROVEEDORES.....	13
A. Transparencia en la Intermediación y Comercialización de los Seguros.....	13
B. Transparencia en el contrato de reaseguros.....	14
VIII. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.....	14
A. Revelación de información.....	14
Principios generales.....	14
B. Revisoría Fiscal.....	15
C. Sistema de Control Interno.....	16
D. Transparencia en materia de Buen Gobierno.....	16
IX. INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO.....	17
X. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	17

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 3 de 18

## GLOSARIO

Para Aseguradora Solidaria de Colombia. Entidad Cooperativa sus Asociados son:


1. Las entidades de naturaleza cooperativa especializadas en la actividad funeraria.
2. Las empresas de derecho privado sin ánimo de lucro, que promueven el desarrollo, la integración social y el servicio a la comunidad especializadas en la actividad funeraria. Así mismo, podrán ser asociados los inversionistas extranjeros de acuerdo con los reglamentos que para el efecto expidan el Gobierno Nacional y la Junta de Directores.

**PARÁGRAFO:** Tendrán el carácter de asociados las personas que habiendo suscrito el acta de constitución o habiendo sido admitidas posteriormente como tales, estén debidamente inscritas en el libro de registro de asociados, siempre y cuando hayan pagado los aportes sociales en los términos en que se haya convenido con la Junta de Directores.

- **Asamblea de Asociados:** Es el órgano máximo de Aseguradora Solidaria de Colombia. Entidad Cooperativa.
- **Junta de Directores:** Es el órgano de dirección permanente de Aseguradora Solidaria de Colombia.
- **Alta Gerencia y Gerencia Media:** La Alta Gerencia hace referencia al Presidente Ejecutivo y los integrantes del Comité de Presidencia.

La Gerencia Media hace referencia a los Gerentes de la Compañía.

- **Colaboradores:** son todas aquellas personas naturales que tienen contrato laboral vigente con Aseguradora Solidaria de Colombia. Entidad Cooperativa.
- **Grupo de interés:** Es el conjunto de personas naturales o jurídicas cuyas características comunes permiten considerarlos como beneficiarios de las reglas de Gobierno y que son relevantes para la buena marcha de la compañía. Además de los Asociados, los grupos de interés en Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, son la propia Junta de Directores, los funcionarios de la empresa, los asegurados y beneficiarios, los proveedores de productos y servicios, las autoridades supervisoras, el sector cooperativo y la comunidad en general.
- **Conflicto de interés:** Es una situación en la que el juicio y la integridad de la evaluación que realice un Miembro de la Junta de Directores o cualquier colaborador, pueden estar indebidamente influenciadas por un interés o beneficio, de tipo económico o personal que afecta la aplicación de los criterios con los cuales deben ser evaluadas las decisiones.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 4 de 18

- **Terceros:** Un tercero es cualquier persona natural o jurídica ajena a Aseguradora Solidaria de Colombia, que desarrolla actividades y/o gestiones en cumplimiento de un acuerdo o contrato.

## **I. NOMBRE Y NATURALEZA JURIDICA DE ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA**

Es una entidad aseguradora dedicada a los seguros generales, organizada como cooperativa, que tiene el carácter de institución auxiliar del cooperativismo, sin ánimo de lucro.

Para todos los efectos legales y estatutarios la entidad se podrá identificar alternativamente, con la sigla SOLIDARIA

La entidad se regirá por las normas que regulan la actividad aseguradora en Colombia y por las normas que regulan las Cooperativas.

Así mismo, SOLIDARIA está sujeta a la doctrina, los valores y los principios universales del cooperativismo.


### **A. Objeto del acuerdo cooperativo.**

Según lo establecido en los estatutos de la compañía, el objeto de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, será proporcionar a sus asociados, a las entidades pertenecientes al sector de la economía solidaria y a la comunidad en general, servicios de seguros en diferentes modalidades, para contribuir a elevar el nivel económico, social y cultural de la persona humana mediante la aplicación y práctica de los principios y valores universales de la cooperación.

En desarrollo de su objeto, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa buscará contribuir a la satisfacción de las necesidades económicas, sociales, culturales y ambientales de las personas vinculadas a sus entidades asociadas, basándose en el esfuerzo propio y la ayuda solidaria, a través de una empresa auto gestionada y de propiedad común, que produzca bienes y servicios de manera eficiente, especialmente, servicios de seguros con énfasis en el ramo exequial, y los demás que se requieran para sus asociados, los integrantes del sector de la economía solidaria, los asociados a estos y la comunidad en general.

Así mismo, podrá utilizar las modalidades de intermediación de seguros autorizadas por la ley.

También será objetivo de la institución, colaborar con la integración del subsector de ahorro y crédito y el cooperativismo en general. Con tal propósito, encauzará sus servicios y recursos humanos y financieros hacía el sector cooperativo y el solidario, en general.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 5 de 18

## **B. Misión**

Acompañamos a las familias y a las empresas, brindando protección y tranquilidad con soluciones sencillas y adecuadas, con calidez y sentido social, garantizando rentabilidad sostenible.

## **C. Visión**

Ser la Aseguradora preferida del Sector Solidario, las familias, las empresas y la fuerza de ventas.

## **D. Valores**

La compañía promueve entre sus asociados, funcionarios, intermediarios de seguros y proveedores, *la responsabilidad, el compromiso, la honestidad, el respeto y la actitud de servicio.*


## **E. Responsabilidad Social**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede definirse como la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva, así como también su valor agregado frente a los grupos de interés, como son sus asociados, directores, funcionarios, asegurados y beneficiarios, proveedores, el sector cooperativo y la sociedad en general.

Bajo la filosofía de los sectores Cooperativo y Solidario a los que pertenece Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, la ayuda mutua, la responsabilidad propia, la democracia, la igualdad, la equidad, y la solidaridad, son valores que motivan la RSE. Sumado a esto existen otros factores específicos que contribuyen al ejercicio de RSE por parte de Aseguradora Solidaria de Colombia. Entidad Cooperativa, como son la conciencia social, la coherencia entre el nombre, la imagen y los actos de la Compañía y, adicionalmente, el respeto por el marco normativo.

Aseguradora Solidaria de Colombia. Entidad Cooperativa, ha ejercido durante varios años actividades de Responsabilidad Social Empresarial, cuyo balance presenta resultados significativos.

Ha desarrollado una gestión seria, consistente, coherente y sostenible que muestra su compromiso verdadero con el país y fortalece cada vez más su imagen no sólo dentro de los sectores cooperativo y de seguros, sino también en otros ámbitos en los que hoy se reconoce su sentido social; hecho que no sólo es importante por el impacto social mismo generado y por el factor diferenciador que comercialmente puede significar, sino que se ha constituido en ejemplo multiplicador para otras compañías que han iniciado también el desarrollo de actividades de responsabilidad social.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 6 de 18

## F. Filosofía del Código de Buen Gobierno Corporativo

El presente Código estará regido por el modelo “**Cumpla o Explique**”, según el cual *“las empresas que decidan acogerse a los mismos, o que, eventualmente, estuvieran obligadas a su adopción, deberán cumplir estrictamente con cada uno de los artículos que en él se incluyen o bien justificar las razones particulares que les impidan observarlas o hacerlo parcialmente, lo que dependiendo del tipo de empresa, deberán hacer mediante la publicación del correspondiente “Informe Anual de Gobierno Corporativo” o explicando el grado de cumplimiento de los artículos de gobierno corporativo en el Informe de Gestión de fin de ejercicio.”*<sup>1</sup>

De acuerdo a lo anterior, este modelo se aplicará de manera anual en el Informe de Gobierno Corporativo de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa y se explicarán en forma clara y detallada los motivos por los cuales no se haya dado cumplimiento a determinados artículos del presente código.


## II. PRINCIPIOS

Los principios que se presentan a continuación tienen como propósito fijar criterios básicos para regular la dirección y control de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, y de este modo fortalecer la confianza y garantizar la protección de los grupos de interés relevantes.

- Integridad
- Capacidad, cuidado y diligencia
- Prudencia
- Divulgación oportuna y transparente de información a los consumidores financieros
- Manejo reservado de la Información sobre los consumidores financieros
- Manejo transparente y preventivo de los conflictos de interés
- Relación respetuosa y transparente con las autoridades de regulación, inspección, control y vigilancia.
- Manejo oportuno y equitativo de las quejas presentadas por cualquiera de los grupos de interés
- Administración diligente y control adecuado.
- Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.

**Artículo 1.** El presente código será guía para el funcionamiento y progreso de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa. Será de obligatoria observación, cumplimiento y

<sup>1</sup> Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF, página 12.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 7 de 18

vigilancia por parte de todos los asociados, directivos, funcionarios y cualquier otro grupo de interés relacionado con la entidad.

**Artículo 2.** Aseguradora Solidaria de Colombia. Entidad Cooperativa, incluirá el cumplimiento cabal de las obligaciones a las que haya lugar en cumplimiento del presente código como una obligación laboral en los contratos de trabajo y como una cláusula en los contratos de prestación de servicios de las personas que desempeñan labores en la compañía en cualquier nivel. De igual modo la compañía debe contar con lineamientos de ética y conducta que deben encontrarse plasmados en el Código de Ética que adoptará la Junta de Directores.

### **III. DERECHOS, DEBERES Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ASOCIADOS**

**Artículo 3.** Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, pondrá a disposición de sus asociados en lenguaje claro y de manera sencilla una guía de sus derechos y deberes. La información dirigida a los asociados se pondrá a disposición en la página web corporativa ([www.solidaria.com.co](http://www.solidaria.com.co)).

**Artículo 4.** Cualquiera de los asociados podrá denunciar ante la Junta de Directores la violación o potencial vulneración de uno o varios de sus derechos como asociado. La Junta deberá tomar las medidas apropiadas para restablecer ese derecho. En caso de que el asociado no quede conforme con las medidas que se tomen, la Junta deberá nombrar un comité ad-hoc que se encargue de solucionar el problema. Dicho comité se conformará por el número impar de miembros que la Junta considere adecuados siempre y cuando se asegure que los intereses del asociado, de la Junta y la opinión de personas externas al conflicto estén siempre presentes. El mismo procedimiento se llevará a cabo en caso de que se presente un conflicto entre cualquier asociado y la Junta de Directores.


Adicionalmente todos los asociados podrán solicitar a la administración cualquier documento de la empresa al que quieran acceder, sin más limitaciones que las que la ley y la estrategia fijada por la Junta de Directores impongan. La Junta de Directores deberá determinar con suficiente especificidad qué tipo de solicitudes podrán ser objeto de revisión.

### **IV. ÓRGANOS DE GOBIERNO**

#### **A. La Asamblea General de Asociados**

##### **1. Convocatoria**

**Artículo 5.** La información relacionada con los puntos descritos en el anuncio de convocatoria a las Asambleas, se encontrará a disposición de los asociados desde la fecha del anuncio de convocatoria y con la debida anticipación.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: MA-GOCO-8
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: 15
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 8 de 18

**Artículo 6.** El orden del día divulgado en la convocatoria a la reunión de la Asamblea será claro y adecuadamente desagregado, de manera que se tenga pleno conocimiento sobre los asuntos que van a ser sometidos a consideración. Sin perjuicio del derecho que le asiste a los Asociados para presentar sus propuestas en las reuniones de Asamblea.

## 2. Celebración

**Artículo 7.** En adición a aquellos aspectos respecto de los cuales ésta exigencia opera por disposición legal, los siguientes asuntos o decisiones únicamente podrán ser analizados y evacuados por la Asamblea General de Asociados en aquellos casos en que hayan sido incluidos expresamente en la convocatoria a la reunión respectiva: i) cambio de objeto social; ii) cambio de domicilio social; iii) disolución anticipada y segregación; iv) cambio de Junta de Directores anticipado; v) cambio de revisor fiscal anticipado y vi) reducción de capital.

**Artículo 8.** Podrán asistir a las Asambleas los miembros de la Junta de Directores, integrantes de la Alta Gerencia. Igualmente podrán asistir invitados especiales con conocimiento en cualquier tema particular, lo anterior de acuerdo al reglamento de Asamblea que expida la Junta de Directores.

## B. La Junta de Directores

### 1. Conformación y Funcionamiento

**Artículo 9.** La Junta de Directores es el órgano de dirección permanente de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa. Debe existir un reglamento interno de la Junta de Directores donde consten los mecanismos que garanticen la participación de cada uno de sus miembros. Será competencia de la misma Junta de Directores darse su propio reglamento y prever mecanismos alternativos para la solución de posibles conflictos entre sus miembros.


**Artículo 10.** Los miembros de la Junta de Directores de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa cumplirán con requisitos de carácter profesional y ético. La Junta de Directores contará con una adecuada combinación de profesionales y expertos que brinden valor agregado en la toma de decisiones.

La Junta de Directores establecerá procesos de autoevaluación de sus miembros.

### 2. Derechos y Deberes de los Miembros de la Junta de Directores

**Artículo 11.** Los miembros de Junta de Directores recibirán información suficiente y oportuna para que puedan tener un conocimiento integral respecto de la compañía y del sector en que se desarrolla, así como información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y



	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 9 de 18

atribuciones que se derivan del cargo. La Junta de Directores podrá, adicionalmente, solicitar la información que considere necesaria para el correcto ejercicio de sus funciones.

En aquellos casos en que se cuente con miembros suplentes, ellos serán informados de todos los asuntos de la misma manera que los miembros principales.

**Artículo 12.** Los integrantes de la Junta de Directores informarán a la Junta de Directores las relaciones, directas o indirectas, que mantengan entre ellos, con la entidad o con cualquier otro grupo de interés de las que pudieran derivarse situaciones de conflicto o influir en la dirección de su opinión o voto.

**Artículo 13.** La Junta de Directores podrá solicitar la contratación de asesoría externa para adoptar determinadas decisiones y bajo las circunstancias especiales previamente estipuladas en el reglamento interno de funcionamiento. En todo caso, los asesores deberán guardar confidencialidad sobre los temas consultados y sobre la información presentada en el desarrollo del contrato.


**Artículo 14.** Las transacciones generadoras de conflicto de interés, identificadas y expuestas por cualquier miembro de Junta, deben ser aprobadas por la Junta de Directores con una mayoría calificada de al menos dos terceras partes de sus miembros.

**Artículo 15.** La Junta de Directores adoptará un Código de Ética que sea punto de referencia, entre otros temas, para el manejo de cualquier tipo de conflicto de interés y cuya aplicación sea de obligatorio cumplimiento para Asociados, Miembros de Junta de Directores, colaboradores y terceros vinculados con Aseguradora Solidaria de Colombia. Entidad Cooperativa.

### **3. Funciones de la Junta de Directores**

**Artículo 16.** Las principales funciones de la Junta de Directores son:

- a) Asegurar la guía estratégica de la compañía y la generación de valor de corto, mediano y largo plazo para sus asociados.
- b) Velar por el adecuado manejo del riesgo y el desarrollo de prácticas eficientes de control interno.
- c) Monitorear y evaluar la gestión de la administración.
- d) Rendir cuentas ante la Asamblea de Asociados.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 10 de 18

Además, la Junta de Directores es la encargada de prevenir y divulgar posibles conflictos de interés y de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y la interiorización y cumplimiento del presente Código de Buen Gobierno y de las políticas internas de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa.

#### **4. Comités**

**Artículo 17.** La Junta de Directores adoptará reglamentos que establezcan formalmente los objetivos, delegación formal de funciones, normas de funcionamiento y requerimientos de información de los Comités de Junta que se establezcan dentro de la estructura general de Gobierno Corporativo de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa.

**Artículo 18.** Además de los miembros que sean parte de la Junta de Directores y los responsables de los temas en la Alta Gerencia, los Comités de Junta contarán con el apoyo de miembros con competencias especializadas en los temas objeto de cada grupo de trabajo. Dichos miembros serán designados por la Junta de Directores.


**Artículo 19.** La Junta de Directores se apoyará en el funcionamiento de Comités de Junta que apoyen:

1. El Direccionamiento Estratégico y la generación de valor de largo plazo.
2. La administración preventiva del riesgo.
3. La auditoría y prácticas de control interno.
4. El desarrollo de recursos humanos, la cultura organizacional y el cumplimiento de estándares éticos y legales al interior de la compañía.

**Artículo 20.** La Junta de Directores hará seguimiento a través del Comité de Auditoría al desarrollo, dinámica e implementación del presente Código y expedirá el Informe Anual que se presentará sobre este tema a la Asamblea General de Asociados. La Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo deberá informar a dicho Comité sobre los avances e inobservancias en materia de Gobierno Corporativo.

**Artículo 21.** La Junta de Directores será informada de nombramientos de los funcionarios de la Alta Gerencia.

Los Miembros de Junta de Directores serán designados por la Asamblea General de Asociados, de acuerdo a la legislación cooperativa.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 11 de 18

## **V. ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

### **A. La Alta Gerencia**

**Artículo 22.** El Presidente Ejecutivo de Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa, es el representante legal y es el ejecutor de las decisiones de la Junta de Directores, de la Asamblea y responsable directo de la Administración de Aseguradora Solidaria de Colombia y sus funciones están determinadas en los Estatutos Sociales.

### **B. Los Colaboradores**

**Artículo 23.** Con el propósito de generar un sentimiento de unidad y estímulo de progreso entre todos sus funcionarios, la Alta Gerencia de la compañía implementará mecanismos para difundir entre ellos el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y la visión a largo plazo de la empresa, así como las políticas y oportunidades de desarrollo dentro de la misma.

## **VI. RELACIÓN CON ASEGURADOS, BENEFICIARIOS Y CONSUMIDORES FINANCIEROS EN GENERAL**


### **A. Principios Generales**

**Artículo 24.** En relación con los asegurados, beneficiarios y consumidores financieros en general, la transparencia cobija desde la publicidad, mercadeo y tratativas precontractuales propiamente dichas, hasta llegar a la celebración de un contrato y a su ejecución. Lo anterior incluye el suministro de información concisa, veraz y fácilmente comprensible relativa al contrato de seguros, sus derechos, obligaciones y los efectos que se puedan derivar del cumplimiento de estas últimas.

**Artículo 25.** En sus relaciones con los usuarios, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, propenderá por el equitativo acceso a los servicios de la compañía y el trato respetuoso con sus consumidores financieros.

La compañía velará por su interés y el del consumidor financiero, sin que sea posible solicitar o recibir reconocimientos económicos o materiales de parte de la clientela, que pretendan buscar algún tipo de favorecimiento.

**Artículo 26.** En caso de controversias con los consumidores financieros, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, promoverá la utilización de mecanismos alternativos de solución de controversias.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: MA-GOCO-8
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: 15
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 12 de 18

**Artículo 27.** Con carácter previo a la celebración del contrato de seguros, se informará al consumidor financiero sobre sus derechos y sus obligaciones de manera tal que éste pueda conocer los efectos derivados del incumplimiento de cualquiera de las últimas, tales como la revocación de la póliza y la reducción o el rechazo de una eventual reclamación.

**Artículo 28.** Además de lo dispuesto por las normas aplicables sobre la materia, la compañía pondrá a disposición del consumidor financiero la información<sup>2</sup> que describa de manera clara, sencilla, completa y comprensible el procedimiento en caso de reclamación y para solicitar la prestación de los demás servicios de la compañía, distintos a la reclamación. La información mencionada en este artículo será complementada con la información sobre los canales de comunicación y las condiciones en las que se pueden ejercer los derechos del consumidor financiero.

## **B. El defensor del consumidor financiero**


**Artículo 29.** El defensor del consumidor financiero actuará dentro de los principios de respeto por el consumidor financiero, transparencia plena en la información al mismo sobre sus derechos y deberes, y búsqueda de procedimientos equitativos para el trámite de reclamaciones. Interactuará con la Alta Gerencia de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, para promover respuestas y soluciones oportunas a los consumidores financieros, y rendirá informe anual a la Junta de Directores y Asamblea de Asociados acompañado con las recomendaciones que a su juicio son convenientes para una adecuada solución a las quejas planteadas durante el trimestre y a los motivos que las originan.

**Artículo 30.** La Aseguradora dispone de mecanismos de reporte para permitir que tanto el Defensor del Consumidor Financiero, así como aquellos que conozcan o evidencien potenciales conflictos de interés en la gestión y protección del consumidor financiero, puedan informar de manera personal o anónima a la Aseguradora; la línea ética de la Aseguradora se encuentra disponible en <https://aseguradorasolidaria.com.co/enlaces-de-interes/linea-etica.aspx>

La Aseguradora posee procedimientos para el manejo de los reportes de la línea ética, que garantizan la confidencialidad y protección al reportarte, el cual incluye los mecanismos de reporte, los órganos competentes para el manejo de las denuncias y los mecanismos de evaluación respectivos. Para los reportes asociados al Defensor del Consumidor Financiero se aplicarán los lineamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta de la Aseguradora para el manejo de conflictos de interés, relacionado en el numeral 4. “Procedimiento para el manejo de conflictos de interés”.

La Aseguradora dará a conocer al Defensor del Consumidor Financiero el Código de Ética y Conducta y exigirá la declaración de lectura y aceptación del mismo, el cual incluye entre otros, los lineamientos generales de comportamiento y ética tales como el debido manejo de

<sup>2</sup> Esta información podrá incluirse en el clausulado de la póliza, un anexo, un manual, o por cualquier vía que la compañía considere idónea para ello.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 13 de 18

información, el cumplimiento de leyes y regulaciones, manejo de herramientas tecnológicas y de comunicación, normas frente a regalos y atenciones de terceros.

Dentro del proceso de selección y/o renovación del Defensor del Consumidor Financiero se deberá exigir la Declaración de Conflictos de Interés al proponente respectivo, dentro de los cuales, sin ser taxativos se encuentran:


- Estar inmerso en procesos en su contra por violación a Códigos de Ética y Conducta, así como al incumplimiento de sus deberes como Defensor del Consumidor Financiero, sea en órganos judiciales competentes o al interior de otras instituciones en las que haya prestado su servicio.
- Haber sido sancionado de manera formal, por órgano judicial o de control competente, o al interior de alguna institución en la que haya prestado sus servicios, por fallas leves o graves a los Códigos de Ética y Conducta o al cumplimiento de sus deberes como Defensor del Consumidor Financiero.
- Estar inhabilitado o tener incompatibilidades para ejercer sus actividades en la Aseguradora, o no cumplir formalmente todos los requisitos para su contratación.
- Tener alguna relación de índole personal o comercial con empleados de la Aseguradora o las personas naturales vinculadas a ella, según lo definido en el Código de Ética y Conducta de la Aseguradora, que pueda afectar su buen juicio o el manejo adecuado de quejas, reclamos o denuncias que involucren a dichas personas.
- Poseer intereses económicos de cualquier naturaleza, en las empresas competidoras (otras aseguradoras), proveedores, intermediarios de seguros, corredores de seguros o reaseguros, corredores de bolsa o contratistas vinculados a Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa.
- Realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento público de su intervención o relación con actividades delictivas o asociadas a lavado de activos, financiación del terrorismo o proliferación de armas de destrucción masiva.
- Cualquier otro asunto o actividad en la que la objetividad profesional pueda de hecho o apariencia verse comprometida.

## **VII. RELACIÓN CON INTERMEDIARIOS Y PROVEEDORES**

### **A. Transparencia en la Intermediación<sup>3</sup> y Comercialización de los Seguros**

**Artículo 31.** Los intermediarios de seguros y los demás responsables de los canales de comercialización de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, deben dar cumplimiento a las políticas y procedimientos con los consumidores financieros.

<sup>3</sup> Intermediario es el agente dependiente o independiente, la agencia y el corredor de seguros.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: MA-GOCO-8
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: 15
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 14 de 18

**Artículo 33.** Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, tiene a disposición de su fuerza de ventas el contenido de los artículos del presente Código para que lo den a conocer al consumidor financiero.

**Artículo 33.** En aquellos casos en que se utilicen canales de distribución de seguros como el de banca-seguros u otros canales de distribución mediante redes bancarias o comerciales, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, tomará las medidas tendientes a que el comercializador cumpla con la obligación de informar al consumidor financiero los puntos descritos en el título anterior, explique el rol que cumple en su calidad de distribuidor y asegure la diligencia debida en la explicación de las condiciones del seguro ofrecido.

**Artículo 34.** En aquellos casos en que se utilice la red de oficinas de una entidad que ejerza actividad financiera para comercializar un seguro vinculado con la garantía exigida para la prestación de un servicio financiero, Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, tomará las medidas tendientes a que el comercializador informe al consumidor financiero que no es su obligación tomar el seguro ofrecido para cumplir con la obligación de otorgar garantía.

## **B. Transparencia en el contrato de reaseguros**

**Artículo 35.** Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, mantendrá un archivo con la información sobre la negociación del reaseguro.

**Artículo 36.** Dentro de las funciones del Comité de Auditoría o aquél que haga sus veces, se encontrará aquella de velar por que se lleven los registros relacionados con operaciones de reaseguro.


**Artículo 37.** La Presidencia Ejecutiva de la compañía, o quien haga sus veces, informará a la Junta de Directores, por lo menos anualmente, sobre los contratos de reaseguro que tiene vigentes la entidad y sobre la estructura de las coberturas de la compañía. Así mismo, la Presidencia Ejecutiva o quien haga sus veces, informará a la Junta de Directores sobre las situaciones particulares que se presenten durante la vigencia de los contratos de reaseguro del periodo.

## **VIII. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

### **A. Revelación de información**

#### **Principios generales**

**Artículo 38.** La información deberá ser suministrada en forma oportuna, pertinente, clara y completa para que el miembro del grupo de interés destinatario pueda tomar decisiones con conocimiento equitativo y balanceado de los beneficios y riesgos asociados.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 15 de 18

La información revelada deberá ser consistente de manera tal que garantice que ella es generada de acuerdo con una misma metodología a través del tiempo y en cumplimiento de la normatividad nacional y de las prácticas generalmente aceptadas. Si la metodología o el sustento normativo de los mecanismos de revelación de información cambian, ello debe ser advertido para garantizar que sea comparable a lo largo del tiempo.

No podrá incluirse dentro de la información puesta a disposición del público la que se encuentra sujeta a confidencialidad, secreto industrial o aquella que con su revelación pueda causar un perjuicio económico o comercial a la compañía.

**Artículo 39.** Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa dará a conocer a los consumidores financieros los canales dispuestos para entregar y brindar información.

**Artículo 40.** Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, publicará los estados financieros que transmite a la Superintendencia Financiera de Colombia, en su página web corporativa. Para el cumplimiento de este artículo, la compañía informará a sus grupos de interés que dicha información se encuentra a disposición suya y del público en general en estos medios y sobre la existencia de la posibilidad de que se solicite información complementaria a aquella publicada por el ente de supervisión en la página web corporativa.

Lo anterior teniendo en cuenta que la mencionada revelación de información no perjudique los intereses comerciales y económicos de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, ni que esté sujeta a reserva legal, confidencialidad contractual o secreto industrial o profesional.


## **B. Revisoría Fiscal**

**Artículo 41.** Como se ha reconocido en los estándares y las prácticas internacionales, debe ponerse énfasis especial en garantizar la independencia del revisor fiscal.

**Artículo 42.** Aseguradora Solidaria contratará con la firma de revisoría fiscal o con los revisores fiscales (principal o suplente), únicamente servicios de revisoría fiscal.

La Aseguradora solicitará el cambio del revisor fiscal principal y suplente, máximo cada tres (3) años contados a partir de su posesión ante la SFC.

**Artículo 43.** En las reuniones de Asamblea en que se vaya a discutir el cambio del revisor fiscal, se deberá presentar un número plural de propuestas.

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 16 de 18

### C. Sistema de Control Interno

**Artículo 44.** Aseguradora Solidaria de Colombia. Entidad Cooperativa, deberá contar con un Sistema de Control Interno (SCI) que se entenderá como el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta de Directores, la Alta Gerencia y demás colaboradores de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la compañía.

**Artículo 45.** La estructura organizacional que soporta el SCI de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, estará compuesta por: La Junta de Directores, los Comités de Junta, el Representante Legal, la Alta Gerencia, la Gerencia Oficial de Cumplimiento, la Gerencia de Riesgos y Gobierno Corporativo, la Revisoría Fiscal, la Contraloría Interna, los dueños de los procesos y todos los Colaboradores a nivel general.

**Artículo 46.** La Contraloría Interna de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, es el órgano de control que deberá llevar a cabo la auditoría interna, la cual deberá fundamentarse en criterios de independencia y objetividad de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, ayudándola a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Para el desarrollo del proceso anterior, coordinará sus actividades con los demás órganos de control interno y con la revisoría fiscal.


### D. Transparencia en materia de Buen Gobierno

**Artículo 47.** La compañía contará con una página web corporativa en la cual se encuentre disponible la información relativa al buen gobierno de la misma y donde se publique su Informe Anual de Gobierno Corporativo. Del mismo modo, habilitará los medios necesarios en la página web para obtener una amplia interactividad entre el usuario y la compañía.

**Artículo 48.** Además de la publicación del Informe Anual de Gobierno Corporativo, la compañía publicará en la página web corporativa sus estatutos, el Código de Buen Gobierno Corporativo, los reglamentos asociados al funcionamiento de sus órganos de gobierno y el Código de Ética y Conducta.

**Artículo 49.** La información contenida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo será actualizada con ocasión de la celebración de la Asamblea General de Asociados, para informar, además sobre: i) El desempeño del o los Comités de Junta de Directores y de cada uno de sus miembros, ii) la manera en que la Junta de Directores dio cumplimiento a sus deberes durante el período y iii) los conflictos de interés revelados y resueltos por Junta de Directores durante el período.



	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: MA-GOCO-8
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: 15
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 17 de 18

## IX. INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO

**Artículo 50.** El presente Código deberá interpretarse de acuerdo al principio de buena fe. Las notas explicativas que aparecen en cada artículo deberán interpretarse en forma armónica y en función de la finalidad del Código considerado en su conjunto.


**Artículo 51.** La modificación del presente Código de Buen Gobierno Corporativo, así como sus enmiendas o cambios deberán ser aprobados por la Junta de Directores de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa y adoptados posteriormente por la Asamblea General de Asociados.

## X. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**Artículo 52.** El apoyo a programas de contenido social hace parte de la visión de la compañía como elemento integral del presente y futuro de Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa. En razón a ello presentará anualmente su Balance Social Corporativo inmerso en el Informe de Gestión del Representante Legal a la Junta de Directores y a la Asamblea General de Asociados, en donde se reseñarán las actividades realizadas en sus diferentes líneas de acción, como son Educación Formal, Formación General y Apoyo Social.

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENTE HASTA	QUE CAMBIO	ELABORÓ	APROBÓ
8	Marzo de 2013	-		Junta De Directores mediante acta No. 316
9	Diciembre de 2013	-		Junta De Directores mediante acta No. 325
10	Octubre de 2015	Actualización cargos acorde a nueva estructura organizacional		Junta De Directores mediante acta No. 347
11	Enero de 2018	Actualización Misión y Visión Corporativos		Junta De Directores mediante acta No. 374
12	Marzo de 2018	Se ajustan los Artículos 33º respecto a la periodicidad del informe del Defensor del Consumidor Financiero, y el Artículo 45º		Junta De Directores

	<b>PROCESO - GOBIERNO CORPORATIVO Y RIESGO</b>	Código: <b>MA-GOCO-8</b>
	<b>PROCEDIMIENTO N/A</b>	Versión: <b>15</b>
	<b>MANUAL - CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	Página 18 de 18

		fortaleciendo la definición del periodo del revisor fiscal.		mediante acta No. 376
13	Marzo de 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan y/o redefinen algunas definiciones del glosario y se incluyen los términos de Gerencia Media y Terceros.</li> <li>• Se define la naturaleza Jurídica de Aseguradora Solidaria de Colombia conforme a los Estatutos.</li> <li>• Se ajustan, complementan y/o redefinen algunos artículos conforme a los Estatutos Sociales, políticas internas, Gerencias y Comités involucrados, canales de comercialización y productos de la compañía.</li> <li>• Se reemplaza la palabra “Cliente” por “Consumidor Financiero”</li> </ul>	Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo	Junta De Directores mediante acta No. 424 del 23 de febrero de 2022
14	Enero de 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye política sobre canales de reportes éticos y manejo de conflictos de interés en la relación y selección del Defensor del Consumidor Financiero, según la CE013 de 2022 de la SFC.</li> </ul>	Gerencia de Riesgo y Gobierno Corporativo	Junta De Directores mediante acta No. 435 del 31 de enero de 2023