

# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**

## **INTRODUCCIÓN.**

*“El Código de Ética y Conducta representa la visión colectiva de Grupo Quálitas. Las reglas y comportamientos que inspiran nuestras actividades cotidianas y promueven una cultura de responsabilidad e integridad para brindar un servicio de excelencia y ser una empresa ejemplar”.*

## **CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA.**

Quienes integramos Grupo Quálitas, compartimos la misma convicción de que el éxito alcanzado es fruto de la conjunción del talento con el que contamos, nuestro desempeño profesional y la responsabilidad de nuestras acciones.

Nos sentimos orgullosos de ser un Grupo Empresarial respetuoso de los derechos humanos, comprometido con la sociedad y el medio ambiente, promotor de la igualdad y capaz de operar dentro del marco de la legalidad con estricto apego a la ética.

Es bajo este espíritu que el Código de Ética y Conducta (el “Código”) fue elaborado y define las reglas de conducta y comportamientos que orientan nuestras acciones y decisiones, además de ser una invitación a fortalecer el buen juicio individual siempre fincado en los valores sobre los que está cimentada nuestra organización.

Es responsabilidad de cada uno de nosotros conocerlo y ponerlo en práctica en todo momento, así como reportar cualquier acción que se contraponga a él, así como asegurarnos que nuestro comportamiento sea congruente con los principios éticos que nos han distinguido siempre y son nuestra fortaleza ante los desafíos presentes y futuros.

El compromiso genuino de cada uno de nosotros para seguirlo y respetarlo nos permitirá reafirmar la filosofía de nuestra empresa y refrendar la confianza de nuestros clientes, inversionistas,

socios comerciales y sociedad en su conjunto, lo cual afianzará la continuación y el éxito de nuestro Grupo Empresarial.

**Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores que pertenecen al Grupo Empresarial conocer el Código de Ética y Conducta y ponerlo en práctica en todo momento.**

## **CAPÍTULO I. - NUESTROS COMPROMISOS.**

**ARTÍCULO 1º. - CUESTIONES GENERALES.** Grupo Quálitas es exitoso gracias a las personas que lo conforman, a los valores que nos inspiran y a las metas que nos proponemos alcanzar día con día para cumplir nuestro compromiso con la excelencia en el servicio. Nuestra Misión, Visión y Valores son reflejo de nuestras aspiraciones; los vivimos, compartimos y aplicamos en todas nuestras actividades y en los servicios que brindamos, siempre ejerciendo nuestras actividades bajo los más altos estándares profesionales y éticos. Continuar con el posicionamiento y la consolidación de Grupo Quálitas requiere comportamientos ejemplares para construir relaciones productivas y de confianza con todos nuestros grupos de interés.

Nuestros compromisos y acciones promueven la creación de valor compartido y el crecimiento sostenido del Grupo Empresarial en el pleno respeto de los derechos humanos, el entorno normativo y el cuidado del medio ambiente.

**ARTÍCULO 2º. - EQUIPO QUÁLITAS.** Nuestros colaboradores son el corazón de la compañía, su conocimiento, competencias y habilidades nos permiten construir en conjunto el éxito de Grupo Quálitas.

Contar con la confianza de nuestros colaboradores requiere de las mejores prácticas para ofrecerles un espacio de trabajo seguro y saludable, un clima laboral en donde se respetan sus derechos fundamentales; se garantiza un trato igualitario, libre de cualquier tipo de discriminación y acoso; y pueden expresarse abiertamente y ser escuchados.

El compromiso con nuestros clientes conlleva contar con el mejor talento para brindar el mejor servicio. Por ello, impulsamos el desarrollo profesional y personal de cada uno de nuestros colaboradores con capacitación, oportunidades de crecimiento y una remuneración justa en función de su puesto, responsabilidad y resultados obtenidos.

**ARTÍCULO 3º. - IDENTIDAD.** En el Grupo Quálitas actuamos en coherencia con nuestros valores, asumir el compromiso con la excelencia en el servicio y relacionarnos responsable y respetuosamente con cada uno de nuestros grupos de interés. Es mucho más que una declaración de intenciones, es una realidad individual y colectiva que cada uno de nuestros colaboradores hace suya: es una forma de ser.

Para actuar conforme a ello, quienes integramos Grupo Quálitas somos parte y nos alineamos a un conjunto de reglas y comportamientos esperados que se definen en el presente documento.

**ARTÍCULO 4º. - OBLIGACIONES GENERALES.** Aquellos colaboradores que integren el Grupo Quálitas, deberán dar cumplimiento, como mínimo, a las siguientes obligaciones de carácter general:

#### **SER UN EJEMPLO DE INTEGRIDAD**

- a) Desempeñarse en todo momento con una actitud ética, con altos estándares técnicos y profesionales.
- b) Actuar con integridad y congruencia entre lo que se dice y se hace.
- c) Respetar siempre las leyes y la normatividad externa e interna en todas las actividades, operaciones y negociaciones.

#### **IMPORTA LO QUE HACES Y COMO LO HACES**

- d) Evaluar, reconocer y hacerse responsable de sus acciones.
- e) Actuar dentro los límites de competencia y niveles de autorización facultados, con apego a la integridad, diligencia y buen juicio en la toma de decisiones.
- f) Aplicar la mejora continua como un deber ser en sus competencias, habilidades personales y profesionales.
- g) Buscar el aprendizaje y autodesarrollo para desempeñarse en un entorno dinámico.
- h) Cumplir con los estándares técnicos y profesionales que cada puesto supone y alinearse a los estándares de calidad de la compañía para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

- i) Practicar y promover un entorno laboral de puertas abiertas en el que las dudas e inquietudes se externen con plena confianza y libertad.

### **EL RESPETO COMO DEFINICIÓN DE LO QUE SOMOS**

- j) Ejercer sus actividades en pleno respeto de los derechos humanos y el medio ambiente.
- k) Evitar cualquier práctica de discriminación, intimidación o acoso, así como rechazarla y denunciarla.
- l) Conocer y respetar la cultura y tradiciones del país en el que se opere para generar una propuesta de valor en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

**ARTÍCULO 5º. - RESPONSABILIDAD CORPORATIVA.** El éxito del Grupo reside en la capacidad de obtener y mantener la preferencia de nuestros clientes y socios. Para ganar su confianza, es primordial proteger sus intereses y la reputación de la compañía actuando siempre con transparencia y honestidad.

**ARTÍCULO 6º. - LEGALIDAD Y CUMPLIMIENTO.** Aquellos colaboradores que integren el Grupo Quálitas, deberán dar cumplimiento y actuar con el fin de garantizar, como mínimo, a lo siguiente:

- a) Respetar y actuar de conformidad con la legislación vigente y regulaciones relacionadas con nuestro negocio en los países en los que operamos.
- b) Garantizar que todas nuestras actividades se lleven a cabo dentro del marco de la Ley.
- c) Sostener relaciones abiertas, transparentes y de cooperación con los organismos reguladores y responder ante cualquier requerimiento por parte de las autoridades competentes.
- d) Comunicar al grupo cualquier participación en procedimientos legales que pudieran impactar sus funciones y la reputación del Grupo Quálitas.
- e) En relación con el lavado de Activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, el Grupo Quálitas hace hincapié en su cero tolerancia a este flagelo, por lo tanto, todos los colaboradores deben velar por la prevención de estos delitos en día a día de sus funciones. Para tal efecto es menester de todos y cada uno analizar cualquier relación que se mantenga o se quiera iniciar con cualquier tercero, bien sea proveedor, intermediario, empleado, accionista, entre otros. En caso de sospecha, noticia, rumor o identificación de cualquier señal de las establecidas internamente, se deberá informar de forma inmediata al Oficial de Cumplimiento o funcionario que haga sus veces en cada una de las jurisdicciones en que el Grupo Quálitas opera para establecer las acciones a seguir. El incumplimiento a esta disposición y cualquiera de las políticas establecidas en el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos u Financiación del Terrorismo-SARLAFT de cada una de las sociedades que conforman el Grupo Quálitas, es considerado una falta grave a la luz del reglamento interno de trabajo aplicable, del presente Código de ética y conducta y conllevará a las acciones disciplinarias establecidas para tal fin.

**ARTÍCULO 7º. - ANTICORRUPCIÓN.** Aquellos colaboradores que integren el Grupo Quálitas, deberá dar cumplimiento y actuar con el fin de garantizar, como mínimo, las siguientes conductas:

- a) Rechazar cualquier participación en actividades que la ley considere como ilícitas, fraudulentas, corruptas o susceptibles de ser percibidas como tal.

- b) No participar en sobornos, ofrecer beneficios a terceros, ni aceptar beneficios externos en el ejercicio de sus funciones.
- c) No otorgar o recibir regalos por parte de los clientes, proveedores o terceros, ya sea en dinero, objetos, entretenimiento, préstamos o cualquier otro beneficio o tratamiento especial.
- d) Abstenerse de hacer cualquier regalo o brindar cualquier atención o servicio que pueda ser entendido como un acto de corrupción o encaminado a obtener un trato preferencial incompatible con las leyes aplicables y este Código.

**ARTÍCULO 8º. - SEGURIDAD FINANCIERA.** Aquellos colaboradores que integren el Grupo Quálitas, deberá dar cumplimiento y actuar con el fin de garantizar, como mínimo, lo siguiente a efectos de preservar la seguridad financiera del Grupo Quálitas:

- a) Anteponer la rentabilidad, productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de nuestras metas ante cualquier otro interés en las actividades y toma de decisiones. Sin embargo, en todo momento los colaboradores que integren el Grupo Quálitas antepongan el cumplimiento de las normas en materia de administración de riesgo de LA/FT.
- b) Evitar todo conflicto de interés con personas físicas o morales; en caso de presentar alguno, declararlo conforme a la política establecida.
- c) En cualquier actividad es considerado conflicto de interés el hecho de que algún miembro de la empresa, en el ejercicio de sus funciones, actúe o tome en beneficio personal, de su cónyuge y sus parientes por consanguinidad en línea recta ascendente o descendente hasta el cuarto grado, o de un tercero, en posible detrimento de la productividad y el patrimonio del Grupo Quálitas.
- d) Preservar y hacer uso apropiado de los bienes y activos que se tengan a disposición y/o administración, así como cuidar los recursos materiales y financieros de las entidades que conforman el Grupo Quálitas.
- e) Asumir el compromiso de generar información financiera y operativa suficiente, confiable, contar con evidencias y comunicarla claramente.
- f) Buscar siempre la eficiencia de procesos de trabajo y sistemas utilizados en la labor diaria.

**ARTÍCULO 9º. - CONFIDENCIALIDAD.** Aquellos colaboradores que integren el Grupo Quálitas, deberá dar cumplimiento y actuar con el fin de garantizar, como mínimo, lo siguiente a efectos de garantizar la confidencialidad sobre la información del Grupo Quálitas:

- a) Mantener total confidencialidad en el manejo de la información de nuestros clientes y socios, así como el uso apropiado de información obtenida por los servicios que brindamos, la cual solo será divulgada cuando la autoridad competente así lo solicite, en cumplimiento con la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) y las demás normas que la adicionen, complementen o modifiquen, y nuestro aviso de privacidad.

Los colaboradores del Grupo Quálitas entienden que hacer pública la información confidencial del Grupo Quálitas a la cual se tengan acceso es una práctica desleal y violatoria y en consecuencia se someten a las sanciones previstas en cada una de las jurisdicciones en las que opera el Grupo Quálitas, según aplique.

**ARTÍCULO 10º. - CLIENTES.** Nuestro compromiso primordial como Grupo Quálitas es la satisfacción total de cada uno de nuestros clientes para mantener con ellos una relación a largo

plazo. El camino para lograrlo está fincado en la especialización de nuestro negocio y la excelencia en el servicio. En consecuencia, los colaboradores del Grupo Empresarial se obligan, como mínimo, a:

- a) Atender a los clientes con una verdadera vocación y actitud de servicio.
- b) Brindar un servicio de excelencia que exceda sus expectativas a través de un trato respetuoso, cordial, oportuno, accesible y con atención personalizada a costos razonables.
- c) Prestar un asesoramiento honesto y con información confiable, correcta y comprensible.
- d) Mostrar apertura y empatía para conocer y comprender las necesidades específicas de cada cliente y satisfacerlas.
- e) Diferenciar nuestros servicios del resto del mercado.
- f) Especializarnos en nuestras ramas de negocio para anticiparnos a sus necesidades.
- g) Ejercer con transparencia, excelencia operativa y cumplimiento de lo pactado en los servicios proporcionados.
- h) Buscar en todo momento ganar y mantener su confianza.
- i) Brindar soluciones tecnológicas innovadoras.

**ARTÍCULO 11°.** - **PRESTADORES DE SERVICIOS Y SOCIOS COMERCIALES.** Las empresas y personas que brindan sus productos y servicios a las entidades que conforman el Grupo Quálitas fortalecen la eficiencia operativa y son parte esencial para de buscar la satisfacción total de nuestros clientes. En consecuencia, con el fin de establecer relaciones productivas y de confianza con cada uno de ellos, los colaboradores que integran el Grupo Quálitas deberán:

- a) Crear relaciones ganar – ganar respetando, siempre los acuerdos y compromisos establecidos.
- b) Establecer procesos de selección de proveedores basados en la igualdad, transparencia y equidad.
- c) Fomentar la libre competencia, evitando sesgos o preferencias por determinados prestadores de servicios.
- d) Priorizar el intercambio comercial con prestadores de servicios que comparten nuestra visión, ética y valores.

**ARTÍCULO 12°.** - **SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.** El Grupo Empresarial busca tener un impacto positivo en la sociedad, a través de nuestros productos y de acciones que contribuyan a mejorar el entorno en el que operamos. Por ende, los colaboradores que hacen parte del Grupo Quálitas se obligan a:

- a) Respetar los derechos humanos.
- b) Operar de manera socialmente responsable en los países y comunidades en las que tenemos presencia.
- c) Proteger y respetar el medio ambiente.
- d) Contribuir al desarrollo social y económico de nuestro entorno.
- e) Promover una cultura de sustentabilidad.
- f) Actuar con equidad, promover la inclusión y rechazar cualquier práctica de discriminación.

**ARTÍCULO 13°.** - **CUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.** Con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones y disposiciones previstas en este Código, los colaboradores del Grupo Quálitas se obligan a:

- a) Dar cumplimiento a los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código.
- b) Conocer, practicar y vigilar el cumplimiento de este Código, así como las políticas, procedimientos, matrices de autorización, matrices de riesgos y controles, y normatividad aplicable.
- c) Consultar con las áreas de relaciones laborales y/o de control interno aquellas dudas acerca del alcance de las responsabilidades éticas o legales referentes a este Código.
- d) Es obligatorio reportar cualquier violación o sospecha de violación al Código, así como a la normatividad interna y externa a través del portal Q-Transparencia, el cual es un medio de comunicación electrónica en donde se pueden reportar denuncias e inconformidades que involucren a colaboradores, proveedores, asegurados o cualquier persona afectada. La denuncia es anónima y confidencial.

**ARTÍCULO 14º. - COMITÉ DE ÉTICA.** El Comité de Ética es designado por el Consejo de Administración o órgano equivalente en cada una de las jurisdicciones en las que opere el Grupo Quálitas, siendo responsabilidad del referido órgano autorizar y/o ratificar el Código , así como sus actualizaciones de manera anual.

El área de Auditoría Interna incluirá en sus revisiones el cumplimiento del presente Código en las diferentes empresas que integran el Grupo Quálitas.

**ARTÍCULO 15º. - CAPACITACIÓN Y MEDIOS DE DIFUSIÓN.** El Código se dará a conocer por parte de cada una de las compañías que forman parte del Grupo Quálitas a través de los siguientes canales:

- a) Publicación en el portal interno de cada entidad.
- b) Cursos de conocimiento.
- c) Universidad Quálitas.
- d) Página pública y el Portal de Agentes.
- e) Para los prestadores de servicios, se dará a conocer a través de las “Normas operativas que rigen nuestra práctica de negocio”, las cuales se firmarán al momento de la contratación de la prestación del servicio.

**ARTÍCULO 16º. - CANALES DE DENUNCIA.** Todos los integrantes de Grupo Quálitas deben reportar cualquier sospecha o violación al presente Código, así como de cualquier normatividad interna y externa a través del portal Q-Transparencia o el medio que se establezca cada una de las empresas que forman parte del Grupo Quálitas, teniendo en todo caso la posibilidad de acudir a uno de los siguientes canales que han sido establecidos para tal fin:

- a) Formulario Web: [www.resguarda.com/qualitas](http://www.resguarda.com/qualitas)
- b) Línea Telefónica: 800-123-3312
- c) Correo electrónico: [q-transparencia@resguarda.com](mailto:q-transparencia@resguarda.com)

La denuncia es anónima, cuidando siempre al denunciante. No se permitirá ninguna represalia hacia el mismo.

**ARTÍCULO 17º. - OBLIGATORIEDAD DEL CUMPLIMIENTO:** La totalidad de los colaboradores del Grupo Quálitas son responsables del cumplimiento de este Código dentro de sus áreas específicas de responsabilidad y supervisión. Estas responsabilidades incluyen el conocimiento del Código y sus actualizaciones.

**ARTÍCULO 18º. - SANCIONES.** Cuando como resultado de las investigaciones que adelanten por parte del Comité de Ética se determine que alguno de nuestros colaboradores ha violado las disposiciones contenidas en este Código, sus políticas complementarias o los estándares éticos que son exigidos por Quálitas, bien sea de forma activa o por omisión, se impondrán las sanciones a que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y la normativa aplicable.

Para efectos de graduar la sanción, se tomarán en cuenta factores tales como gravedad del hecho, reincidencias, pérdidas económicas o efectos reputacionales para la Sociedad o sus compañías relacionadas o para sus clientes, entre otros.

El incumplimiento en relación con el lavado de Activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva y cualquiera de las políticas establecidas en el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos u Financiación del Terrorismo-SARLAFT de cada una de las sociedades que conforman el Grupo Quálitas, es considerado una falta grave a la luz del reglamento interno de trabajo aplicable, del presente Código de ética y conducta y conllevará a las acciones disciplinarias establecidas para tal fin.

Asimismo, Quálitas considera que la materialización de los riesgos gestionados por el SARLAFT no solo afecta a la Compañía o a sus colaboradores, sino que tiene un potencial impacto adverso sobre el entorno que lo rodea, la estabilidad financiera, el aumento de la criminalidad, la reputación e imagen del país frente a organismos internacionales o incluso podría llegar al impacto sistémico.

Además de las sanciones internas, la entidad del Grupo Quálitas que corresponda podrá, a su juicio, iniciar las acciones civiles o penales correspondientes, con base en la normativa aplicable.

A nivel de la Compañía las potenciales consecuencias e impactos ante la materialización del riesgo LA/FT, podrían ir desde multas o sanciones económicas a nivel corporativo o personal de sus colaboradores, hasta la pérdida de la licencia de funcionamiento en Colombia.

Tanto los accionistas como los miembros de Junta Directiva de cada una de las entidades que integran el Grupo Quálitas están sujetos a las disposiciones establecidas en el presente Código y serán responsables ante un eventual incumplimiento de su parte a las disposiciones aquí establecidas, debiendo resarcir al Grupo Quálitas o sus compañías relacionadas por los perjuicios derivados de dicho incumplimiento en los términos de la normativa aplicable. Particularmente los miembros de Junta Directiva, colaboradores y prestador de servicio de las entidades que conforman el Grupo Quálitas estarán sujetos en caso de cualquier incumplimiento a las sanciones previstas en la normatividad interna y ley aplicable a cada subsidiaria del Grupo Empresarial conforme a su giro comercial y su país de operación.