

	<b>MANUAL DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS</b>	Código: PM-CM-M01
		Aprobación: 22/09/2017
		Versión: 2

## 1. Introducción:

### 1.1. Antecedentes del Manual<sup>1</sup>

En muchos mercados, los Intermediarios ejercen como un importante canal de distribución de seguros. El correcto ejercicio de la labor del Intermediario aumenta la confianza en el sector asegurador, permite la debida protección del consumidor, mejora la relación entre compañía aseguradora y sus asegurados, y aumenta la penetración del mercado asegurador. Por estas razones, los Intermediarios deben ser regulados y directa o indirectamente supervisados.

El éxito y la importancia de la intermediación en materia financiera, más específicamente en seguros, se debe al profesionalismo y capacidad que tienen los Intermediarios para transmitir claramente la información de productos y servicios ofrecidos por las compañías aseguradoras a los consumidores de seguros, así como las necesidades de estos últimos a las compañías aseguradoras; y por la estrecha relación de máxima confianza con clientes y aseguradoras.

Por esta razón, las disposiciones legales colombianas, en materia de intermediación en seguros, exigían a los Intermediarios, para el ejercicio de su labor, un nivel determinado de idoneidad y contemplaban un sistema de autorización, vigilancia y control en cabeza del Estado, ejercido en su tiempo por la Superintendencia Financiera de Colombia; sin embargo, la idoneidad solo se exigía a los agentes de seguros y a las personas que ostentaban la representación legal de las agencias y corredores de seguros. Así mismo, las normas legales relativas a las inhabilidades e incompatibilidades, solo se aplicaban a los agentes de seguros, socios y representantes legales de las agencias de seguros o sociedades corredoras de seguros. Con la evolución normativa se desvaneció el concepto de idoneidad y profesionalización del Intermediario de seguros y se relegó, en esta materia, a la protección de los derechos del consumidor.

Ahora bien, con la expedición de la Circular Externa No. 050 2015, la Superintendencia Financiera de Colombia, exige que la idoneidad y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades se haga extensivo a todas las personas naturales que realicen actividades de intermediación de seguros, ya sea como agente de seguros o como persona natural vinculada a una agencia de seguros (Personas Naturales Vinculadas).

El presente Manual fue adoptado por la Junta Directiva de Berkley en su sesión del 27 del mes de junio del año 2017, lo cual consta en Acta No. 26.

### 1.2. Objetivo del Manual

El presente Manual tiene por objeto establecer los requisitos de idoneidad de las personas vinculadas a la intermediación de seguros, desarrollar el deber de información a cargo de los

<sup>1</sup> El rol del intermediario de seguros. Reflexiones comparadas sobre su desarrollo a partir de experiencias internacionales. Daniela Bermúdez. Enero 2013. Fasesolda.

	<b>MANUAL DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS</b>	Código: PM-CM-M01
		Aprobación: 22/09/2017
		Versión: 2

Intermediarios y a favor de los consumidores de seguros y establecer las políticas y procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos de idoneidad de las Personas Naturales Vinculadas. Por lo anterior, en este Manual se desarrollan las políticas y procedimientos que deben observar las Personas Naturales Vinculadas, ya sea como Agente de Seguros o como persona natural vinculada a una Agencia de Seguros.

### 1.3. Marco Normativo.

Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Decreto 2555 de 2010, Circular Básica Jurídica, Circular Externa 050 de 2015, y todas aquellas normas relacionadas con las actividades de intermediación de seguros e idoneidad de las Personas Naturales Vinculadas.

### 1.4. Definiciones:

**AGENCIA DE SEGUROS.** Persona jurídica que actúa como intermediaria en la suscripción de contratos de seguros, vinculada mediante contrato mercantil de agencia colocadora de seguros con una entidad aseguradora, ofreciendo a los posibles tomadores los seguros de dicha aseguradora y creando una apariencia de prolongación de ésta, obteniendo como retribución a la contraprestación de su labor una comisión.

**AGENTE DE SEGUROS.** La persona natural que está vinculada a una o varias compañías de seguros mediante un contrato de agente de seguros y cuya labor/actividad es la mediación o producción de seguros. Entre sus obligaciones principales destacan: asesorar en caso de siniestro, informar al asegurado de las condiciones de las pólizas, etc.

**COMPAÑÍA O BERKLEY.** Hace referencia a Berkley International Seguros Colombia S.A.

**INTERMEDIARIO.** Personas a las que se las identifica bajo los nombres de canales de distribución, productores, corredores, brókers, agentes o agencias. Funcionan como mediadores entre los asegurados y los aseguradores, y ofrecen asesoría experta a los asegurados en todos los aspectos acerca de sus necesidades de pólizas de seguro. También son el vínculo con las compañías aseguradoras.

**MANUAL DE INTERMEDIARIOS.** Significa el presente documento diseñado por Berkley con el objeto de establecer los requisitos de idoneidad de las Personas Naturales Vinculadas.

**PERSONA NATURAL VINCULADA:** persona natural que tenga cualquier tipo de relación contractual (comercial, laboral, o de cualquier otra naturaleza) con la Compañía, con una agencia de seguros o con un agente de seguros; y que ejerza la colocación de seguros, entendida como el conjunto de actividades de asesoría y acompañamiento en la adquisición de productos de seguros de la Compañía.

**SUCIS:** Significa el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.

	<b>MANUAL DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS</b>	Código: PM-CM-M01
		Aprobación: 22/09/2017
		Versión: 2

## 2. Áreas Responsables del Cumplimiento del Manual.

El área responsable del proceso de acreditación y homologación de la idoneidad de los Agentes de Seguros y de las personas naturales vinculadas a las Agencias de Seguros autorizadas por la Compañía, es la Vicepresidencia Comercial.

Esta función está centralizada en una única área responsable y no puede ser delegada a otros funcionarios o áreas de la Compañía.

## 3. Procedimiento y Criterios de Vinculación

El registro de Intermediarios de la Compañía tiene como fin almacenar cierta información de los Agentes de Seguros y las personas naturales vinculadas a las Agencias de Seguros, que permita acreditar la idoneidad de las Personas Naturales Vinculadas, entendida como la capacidad técnica y capacidad profesional de las Personas Naturales Vinculadas.

Así, al momento de la vinculación de un Agente de Seguros y/o una Agencia de Seguros, la Compañía solicitará que todas y cada una de las Personas Naturales Vinculadas a dichos Intermediarios, que vayan a ofrecer y comercializar los productos de la Compañía, cumplan con los siguientes requisitos:

### a. Capacidad Técnica:

La capacidad técnica se prueba a través de:

- (i) La realización de un curso de formación y la aprobación de exámenes de conocimiento, que desarrollen y evalúen como mínimo 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, o
- (ii) La acreditación de experiencia, es decir, aquellas personas que durante al menos dos (2) años hayan (i) desempeñado funciones de dirección o administración en entidades del sector asegurador; (ii) prestado asesorías durante el mismo término en el sector asegurador, relacionadas con la intermediación de seguros; o (iii) desempeñado funciones relacionadas con el objeto social de las entidades aseguradoras. Dicha experiencia debe ser demostrada y documentada por la Persona Natural Vinculada y comprobada por la Compañía, según los siguientes criterios:

	<b>MANUAL DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS</b>	Código: PM-CM-M01
		Aprobación: 22/09/2017
		Versión: 2

1. Certificado de idoneidad previamente expedido por alguna entidad aseguradora de seguros generales, o
2. Certificado expedido por el representante legal de la agencia donde certifique la idoneidad del funcionario, o
3. Certificado de la realización de un curso de formación donde se encuentre cubierto los aspectos mínimos del seguro y sus ramos, administración de riesgos, SARLAFT y de la protección al consumidor financiero.

Dichos cursos deben ser realizados en organismos autorizados tales como:

- ✓ SENA,
- ✓ Entidades aseguradoras o corredores que cuenten con una área de formación en la materia,
- ✓ Asociaciones, federaciones, organismos de autorregulación que implemente cursos de formación de seguros.

Las Personas Naturales Vinculadas, deberán actualizar sus conocimientos mediante la realización de un curso de actualización y exámenes de conocimiento, como mínimo cada cuatro (4) años, contados a partir de la fecha en que la Persona Natural Vinculada acreditó por última vez su capacidad técnica. El curso y los exámenes se realizarán de acuerdo con lo establecido en el numeral 7 del Capítulo II Título IV Parte II de la Circular Básica Jurídica, o la norma que lo modifique, complemente o adicione.

En caso que se presenten conflictos de interés relacionados con el diseño, implementación y evaluación de la capacidad técnica de las Personas Naturales Vinculadas que ejerzan la intermediación de seguros, estos conflictos deberán ser revelados por los evaluadores de la Compañía. Para efectos del procedimiento que se seguirá en caso de conflicto de interés se aplicará lo establecido en el Código de Buen Gobierno y Ética y Conducta de la Compañía o el Código de Ética y Conducta de Intermediarios de Seguros.

#### b. Capacidad profesional

La Compañía velará por que las Personas Naturales Vinculadas ejerzan la intermediación de seguros de acuerdo con las sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros, para lo cual realizará, como parte del proceso de vinculación y al momento de efectuar la actualización de la capacidad técnica de cada Persona Natural Vinculada, las siguientes actividades:

- (i) Al momento de la vinculación:
  - a. Se realizará una capacitación respecto de cada uno de los productos que la Compañía ofrecerá al público, la cual será de manera virtual. Estos cursos serán

	<b>MANUAL DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS</b>	Código: PM-CM-M01
		Aprobación: 22/09/2017
		Versión: 2

renovados periódicamente y actualizados cuando exista modificación en los productos. Deberán existir medios verificables para corroborar el cumplimiento de este requisito.

- b. Se solicitarán los soportes de la experiencia relacionada en la Hoja de Vida del postulante.
- c. Se cumplirá con el Procedimiento de Vinculación de Intermediarios PM.CM.P01 aprobado el 3 de febrero de 2015 por Berkley, el cual hace parte integral del presente Manual, como **Anexo 1**.

(ii) Al momento de la actualización de la capacidad técnica:

- a. Verificación de la realización del curso más reciente.
- b. Actualización de información de SARLAFT, Cámara de Comercio, Estados Financieros, etc.
- c. Revisión del portafolio suscrito con la Compañía.

Los métodos de evaluación y capacitación que realice la Compañía a las Persona Naturales Vinculadas serán confidenciales.

La Vicepresidencia Comercial de la Compañía, realizará un proceso de examen de la idoneidad y ausencia de inhabilidades de las potenciales Personas Naturales Vinculadas para que queden inscritos en el Registro de Intermediarios de Seguros de la Compañía y en el SUCIS. Antes de la referida verificación no podrán inscribir a la Persona Natural Vinculada.

Para el caso de las Personas Naturales Vinculadas que pertenezcan a una Agencia de Seguros, será la respectiva Agencia de Seguros, la directamente responsable de acreditar ante la Compañía, los requisitos de idoneidad (capacidad técnica y profesional) sobre sus Personas Naturales Vinculadas.

#### **4. Mecanismos que garanticen el Deber de Información a cargo de las Personas Naturales Vinculadas a favor de los Consumidores Financieros.**

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo previsto en el Numeral 3.4.3.1 del Capítulo I Título II Parte I de la Circular Básica Jurídica, Berkley exigirá a las Personas Naturales Vinculadas suministrar a los clientes (directamente o a través de los medios establecidos por Berkley) previamente a la vinculación del respectivo cliente a Berkley, la siguiente información:

1. Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.
2. El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.
3. Orientación acerca de la prestación de los servicios de intermediación, la forma de vinculación contractual con la Compañía, su responsabilidad como Intermediario frente

	<b>MANUAL DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS</b>	Código: PM-CM-M01
		Aprobación: 22/09/2017
		Versión: 2

al cliente y la autorización otorgada por Berkley para comercializar el producto de seguros ofrecido.

4. Los costos asociados a la adquisición del producto requeridos por el cliente de acuerdo con sus necesidades de aseguramiento.
5. La inscripción de la Persona Natural Vinculada en el SUCIS.
6. El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
7. Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.

En todo caso, con el objetivo de cumplir con el anterior deber, las Personas Naturales Vinculadas se podrán apoyar en la información que Berkley tenga disponible en su página web o en cualquier otro medio de comunicación para asegurar una amplia interactividad entre el cliente y Berkley, respecto de las pólizas de seguros promocionadas o comercializadas por una Persona Natural Vinculada, con el fin de que los clientes y usuarios cuenten con toda la información referente a los productos, clausulados (exclusiones, deducibles, coberturas, periodos de carencia, renovaciones, revocaciones, límites, entre otros), los mecanismos para protección al consumidor financiero, los canales dispuestos para la atención de P.Q.R.s, el trámite de reclamaciones, medios de pago, etc.

Las cláusulas de divulgación de información de los productos incluidas en cotizaciones y folletos, se deben presentar al cliente de manera clara, justa y no conducente a error. Esto con el propósito de confirmar que el trato al cliente es justo y que este posee suficiente información para efectuar una decisión informada relacionada con la adquisición de un producto de Berkley. Al momento de divulgar la información de un producto, las Personas Naturales Vinculadas deben cerciorarse que el cliente entienda el producto para que así tome una decisión informada sobre la compra.

La Compañía procederá a dejar constancia escrita en los contratos que suscriba con los Intermediarios, particularmente los Agentes de Seguros y las Agencias de Seguros, con el fin de que estos se comprometen a que las Personas Naturales Vinculadas cumplan con los deberes de información que se consagran en esta Sección y la regulación aplicable. Lo anterior, para que Berkley cuente con elementos contractuales que le permitan exigir el cumplimiento de dicho deber, dar por terminado la relación con el respectivo Intermediario o reclamar los perjuicios que ocasione el incumplimiento de dicha obligación.

Adicionalmente, la Compañía ha diseñado un folleto informativo que deberá ser entregado por los Intermediarios (particularmente Agencias de Seguros y Agentes de Seguros) a los clientes antes de incorporarlos a Berkley.

## **5. Mecanismos de Control Interno que aseguren un efectivo cumplimiento de las Políticas y Procedimientos del Manual de Intermediarios.**

	<b>MANUAL DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS</b>	Código: PM-CM-M01
		Aprobación: 22/09/2017
		Versión: 2

La Compañía velará por el cumplimiento permanente del Manual de Intermediarios y del Código de Ética y Conducta para Intermediarios de Seguros, para lo cual ha incorporado los siguientes componentes en cada uno de los elementos específicos de su sistema de control interno adicionales a los elementos generales del sistema:

#### 5.1 Ambiente de Control

- ✓ Manual de Intermediarios.
- ✓ Procedimiento de vinculación de Intermediarios.
- ✓ Código de Ética y Conducta para Intermediarios de Seguros.
- ✓ Definición de un área encargada de la vinculación de Intermediarios.

#### 5.2 Gestión de riesgos

- ✓ Actualización de los procedimientos de gestión de riesgos para el adecuado tratamiento de los nuevos riesgos generados por los canales de comercialización.
- ✓ Identificación y actualización en los mapas de riesgo de los procesos relacionados con Personas Naturales Vinculadas y las nuevas responsabilidades normativas.

#### 5.3 Actividades de Control

- ✓ Implementación de las actividades de control de naturaleza manual o a nivel de las aplicaciones computarizadas para controlar los procesos y actividades de las Personas Naturales Vinculadas, teniendo especial énfasis en:
  - El deber de información
  - Actividades relacionadas con los sistemas de administración de riesgos aplicables, en especial, SARLAFT, SAC, SARO y SEARS
  - Cumplimiento de deberes y responsabilices consignadas en los acuerdos de vinculación
  - Verificación de las comisiones.
  - Mecanismos y facultades para dar por terminadas las relaciones con las Personas Naturales Vinculadas.
- ✓ La Agencia de Seguros será la responsable de mantener actualizado el listado de Personas Naturales Vinculadas que les aplique.
- ✓ Manual de Intermediarios.
- ✓ Procedimiento de vinculación de Intermediarios.
- ✓ La Vicepresidencia Comercial de la Compañía realizará entrevistas o llamadas aleatorias y periódicas a los clientes con el fin de confirmar que efectivamente los Intermediarios de Berkley suministraron en forma previa a la vinculación, la información y los documentos establecidos en el numeral cuarto (4) del presente Manual de Intermediarios.

	<b>MANUAL DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS</b>	Código: PM-CM-M01
		Aprobación: 22/09/2017
		Versión: 2

- ✓ El Área de Auditoría de Berkley, incluirá dentro del Plan de Auditoría de la Compañía, la obligación de realizar un monitoreo acerca de la forma y calidad en la que los Intermediarios de Berkley suministran la información y documentos establecidos en el numeral cuarto (4) del presente Manual de Intermediarios.

#### 5.4. Información y comunicación

- ✓ Formatos, accesos e instrucciones específicas establecidas en los procedimientos y sistemas de información a los cuales tengan acceso las Personas Naturales Vinculadas para garantizar la seguridad, calidad y cumplimiento de la información generada.

#### 5.5. Monitoreo

Adicional a la supervisión y cumplimiento de los procesos antes descritos por cada uno de los funcionarios responsables, el área de auditoría interna desarrollara los reportes de verificación independientes a los procesos, incorporando en sus programas de auditoría la verificación periódica de los controles aquí establecidos, incluyendo en todo caso la verificación sobre el deber de actualización de los listados de las Personas Naturales Vinculadas de acuerdo con los responsables de su mantenimiento.

### 6. Documentación.

La Compañía tendrá en su archivo físico o digital la documentación que soporte el cumplimiento de las instrucciones incluidas en el Manual de Intermediarios.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha Aprobación	Descripción del cambio
1	27/06/2017 (Acta 26)	Versión inicial
2	22/09/2017 (Acta 29)	Se incluyen medidas de control implementadas por Berkley para dar cumplimiento al deber de información