



MANUAL
**INTERMEDIARIOS Y
PERSONAS NATURALES
VINCULADAS**

(MP-036)



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.		Pág.
Introducción	4	5.4. Gerencia Comercial	8
Alcance	5	5.5. Dirección de Riesgos	8
Marco Normativo	5	5.6. Secretaría General	9
Definiciones	5	5.7. Dirección de Auditoría Interna	9
4.1. Consumidor Financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de BMI Colombia	5	5.8. Gerencia Administrativa	9
4.2. Falta	5	6 Políticas	10
4.3. Falta Leve	5	6.1. Generales	10
4.4. Falta Grave	6	6.2. Relacionadas con la acreditación de idoneidad de intermediarios	10
4.5. Persona Natural Vinculada	6	6.3. Relacionadas con la vinculación de intermediarios	11
4.6. SARO: Sistema de Administración de Riesgo Operativo	6	6.4. Relacionadas con la modificación de claves	12
4.7. SIARC: Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance	6	6.5. Relacionadas con la cancelación de claves	12
4.8. SARLAF: Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	6	6.6. Relacionadas con la capacitación de intermediarios	12
Estructura Organizacional	7	6.7. Relacionadas con la documentación	12
5.1. Junta Directiva	7	6.8. Respecto del traslado de claves	13
5.2. Presidente	7	6.9. Respecto de los reportes en centrales de riesgo	13
5.3. Comité de Intermediarios	8	6.10. Respecto de las comisiones a intermediarios	13



	Pág.		Pág.
6.11. Respeto de la atención al cliente	14	9	Causales de terminación de los contratos de intermediación 22
6.12. Respeto del tránsito de solicitudes de vinculación	15	10	Inhabilidades para la vinculación como intermediario de seguros dentro de BMI 22
6.13. Respeto de la compra de pólizas por intermediarios:	15	11	Reportes al sistema unificado de intermediarios - SUCIS 23
6.14. Respeto del uso de la clave otorgada por BMI	15	12	Solución de controversias, sanciones y procedimiento 24
6.15. Respeto del manejo comercial	15		12.1. Solución de controversias 25
Acreditación de Idoneidad	16		12.2. Responsabilidades frente a los casos presentados al comité 25
7.1. Criterios de acreditación	16		12.3. Sanciones 25
Derechos, obligaciones y prohibiciones de los intermediarios de seguros	19	13	Atención de consultas, peticiones, quejas o reclamos 26
8.1. Derechos	19	14	Procedimientos para el procedimiento de vinculación 27
8.2. Obligaciones de los intermediarios de seguros y las PNV	19		
8.3. Prohibiciones aplicables a los intermediarios de seguros	20		



1. INTRODUCCIÓN

BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A., en adelante BMI Colombia, ha estimado necesario adoptar el siguiente Manual mediante el cual se busca impartir instrucciones relativas a: (i) Estructura organizacional, (ii) Políticas, (iii) El procedimiento y los criterios de evaluación de la idoneidad de las Personas Naturales Vinculantes -en adelante PNV - e intermediarios que ejerzan labores de intermediación de seguros vinculadas a BMI Colombia, a las agencias de seguros o a los agentes de seguros; (iv) los derechos, obligaciones y prohibiciones a las cuales deben sujetarse las Personas Naturales Vinculadas a la entidad aseguradora, las agencias de seguros y los agentes de seguros; (v) Medidas en caso de incumplimiento a las políticas; (vi) el régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades; y demás aspectos relativos al relacionamiento de BMI Colombia con sus intermediarios y PNV.

2. ALCANCE

El presente Manual se dirige a todas las Personas 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.

3. 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
- C.E 050 de 2015

4. DEFINICIONES

4.1 Consumidor Financiero

Es todo cliente, usuario o cliente potencial de BMI Colombia.

4.2 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. Las faltas pueden ser graves o leves.

4.3 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. Para efectos de la aplicación, son leves aquellas faltas que no han sido expresamente catalogadas como graves.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 Intermediario

Cualquier persona natural que reúna los siguientes criterios: (i) Que tenga cualquier tipo de relación contractual (comercial, laboral, o de cualquier otra naturaleza) con la entidad aseguradora; 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.

4.7 SARO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

4.8 SIARC

Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance.

4.9 SARLAFT

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.



5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

BMI Colombia cuenta con una estructura organizacional para garantizar el control interno frente al presente Manual.



5.1. Junta Directiva

La Junta Directiva de BMI Colombia tendrá la responsabilidad establecer las políticas y aprobar los procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos de idoneidad de las Personas Naturales Vinculadas y el cumplimiento del deber de información de los mismos, refiriéndose como mínimo a los siguientes aspectos:

- Procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de acreditación de idoneidad y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades que exijan las normas vigentes.
- Determinar el área responsable del proceso de acreditación y homologación de idoneidad de las Personas Naturales Vinculadas autorizadas por parte de la entidad aseguradora para adelantar actividades de intermediación de seguros. Dicha función debe estar centralizada en una única área responsable y no puede ser delegada a otros fun-

cionarios o áreas.

- Definir y aprobar el Código de Ética y Conducta aplicable a las personas que ejerzan la intermediación de seguros, desarrollado en el presente Manual.
- Determinar los mecanismos de control interno que aseguren un efectivo seguimiento de las políticas establecidas en materia de idoneidad de las personas naturales que ejerzan la intermediación de seguros, de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Básica Jurídica.
- Los mecanismos y procedimientos adicionales que la entidad considere necesario implementar para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente numeral.

5.2. Presidente

La Junta Directiva designa en el Presidente de la Compañía como máximo responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente Manual.

5.3. Comité de Intermediarios

5.3.1. Designación

Instancia designada por la Junta Directiva con el fin de que se revisen los diferentes casos que se presenten relacionados con incumplimientos a las políticas y procedimientos establecidos por la Compañía en el presente Manual por parte de los funcionarios o intermediarios de seguros y aplicar los correctivos necesarios. Debe velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente Manual, así como de las normas emitidas por los entes de control que le sean aplicables.

5.3.2. Conformación:

El Comité está conformado por

- El Gerente Comercial
- El Gerente Financiero
- El Secretario General
- El Director de Riesgos

5.3.3. Reglamento del comité

- El comité se reunirá cuando sea requerido por parte de cualquiera de sus miembros
- Las convocatorias y actas son realizadas por la Secretaría General.

5.4. Gerencia Comercial

La Gerencia Comercial es designada por la Junta Directiva de BMI Colombia como la única área responsable de:

- Realizar la validación de la acreditación de la idoneidad de los intermediarios y PNV.
- Certificar la acreditación de la idoneidad para todos los procesos de vinculación.
- Garantizar y coordinar la formación a los intermediarios en términos de conocimiento de productos y normas internas de la Compañía, en conjunto con las áreas responsables de realizar las formaciones.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas esta-

blecidas en la Compañía que impacten la actividad de los intermediarios.

- Definir los acuerdos de producción con cada intermediario.

5.5. Dirección de Riesgos

La Dirección de Riesgos es designada por la Junta Directiva de BMI Colombia como una de las áreas que realizará control interno para garantizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas establecidas en materia de idoneidad, para lo que se le asignaron las siguientes funciones:

- Realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos para la vinculación de intermediarios, con el fin de mitigar los riesgos a los que se ve expuesta la Compañía, frente a la actividad intermediaria en especial el riesgo LA/FT y Riesgo de Crédito, entre otros.
- Reportar al Comité de Intermediarios los eventos de riesgo relacionados con incumplimientos a las políticas de la Compañía por parte de los intermediarios.
- Garantizar la formación de los intermediarios en temas relacionados con los Sistemas de Administración de Riesgos con el fin no sólo de cumplir obligatoriedad de los cursos, sino también proteger la compañía de la materialización de los riesgos o disminuir el impacto.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de cada sistema de administración de riesgos.
- Realizar la identificación de los riesgos del proceso y evaluar la eficiencia y eficacia de los controles del mismo.
- Reportar de manera oportuna la información al SUCIS.
- Controlar la fecha de acreditación de las PNV.
- Definir el procedimiento para inhabilitar, modificar o cancelar las claves a intermediarios, por causas diferentes a las previstas en el Código de Ética y Conducta de Intermediarios.
- Es la responsable de garantizar que se publique en un lugar de fácil acceso en la página web de BMI Colombia, un listado de las personas naturales y jurídicas que colocan las pólizas de seguros vinculados bajo cualquier tipo de relación contractual a la Entidad, excepto Corredores de Seguros.

5.6. Secretaría General

La secretaría General es designada por la Junta Directiva como responsable de:

- Definir el programa de capacitación y formación en el Sistema de Atención del Consumidor Financiero – SAC y Protección de Datos Personales.
- Definir las cláusulas de Protección de Datos Personales que se incluirán en el Formato de Solicitud de Ingreso y los demás documentos que así lo considere.
- Revisar los contratos proforma para vinculación de los intermediarios.
- Revisar las comunicaciones de cancelación de clave, antes de ser notificadas a los intermediarios.
- Brindar soporte y apoyo jurídico en todo lo relacionado con la vinculación de intermediarios y PNV.

5.7. Dirección de Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría Interna es delegada por la Junta Directiva de BMI Colombia, para ser quien verifique con periodicidad mínima anual el cumplimiento del presente Manual y la completa aplicación de la Circular 050 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia o aquellas que la modifiquen, sustituyan y/o complementen y las demás normas que apliquen a este Manual.

5.8. Gerencia Administrativa

La Gerencia Administrativa es la encargada de:

- Reportes y seguimientos producción de intermediarios.
- Pago de comisiones y gestión y atención de solicitudes en relación con la operación intermediaria.



6. POLÍTICAS

BMI Colombia establece las siguientes políticas:

6.1 Generales

6.1.1

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 seguir el conducto regular que se presenta en el acápite correspondiente.

6.1.2

Los funcionarios, intermediarios vinculados y PNV deben dar cumplimiento estricto a lo establecido en el presente Manual. Cualquier incumplimiento debe ser revisado conforme a lo establecido en el acápite 12.

6.1.3

BMI Colombia debe velar porque los intermediarios y PNV vinculados cumplan con requisitos legales para ejercer actividad de intermediación en nombre de la Compañía.

6.1.4

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 conforme a lo establecido en el presente manual.

6.1.5

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.

6.1.6

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 para el desarrollo normal de la compañía.

6.1.7

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 comité de intermediarios.

6.2 Relacionadas con la acreditación de idoneidad de intermediarios

6.2.1

Todos los intermediarios deben presentar la idoneidad con la entidad para los ramos que pretende comercializar.

6.2.2

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.

6.2.3

No es posible realizar homologaciones de acreditación que no cumplan con lo establecido en el presente Manual.

6.2.4

La homologación de la acreditación de idoneidad sólo puede realizarse por el Presidente, el Gerente Comercial o el Director Comercial.

6.2.5

La homologación de la idoneidad debe ser únicamente por los ramos que tiene autorizados para operar BMI Colombia por la Superintendencia Financiera (Vida Individual, Vida Grupo y Salud) o por los que a futuro la Compañía esté autorizada a comercializar.

6.2.6

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.

6.2.7

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.

6.3 Relacionadas con la vinculación de intermediarios

6.3.1

Ningún funcionario está autorizado para realizar vinculaciones de intermediarios si no cumplen con la totalidad de los requisitos para la acreditación de idoneidad y de vinculación.

6.3.2

La Gerencia Comercial debe garantizar la entrega de los documentos completos y verificados a la Dirección de Riesgos.

6.3.3

La entrega de documentos de una persona que desea vincularse como intermediario o PNV de BMI Colombia no implica su aceptación.

6.3.4

La vinculación del intermediario o de la PNV es efectiva una vez se haya emitido el concepto favorable por parte de la Dirección de Riesgos.

6.3.5

Sin excepción, es obligatorio para las agencias estar registradas como sociedades limitadas o de sociedades en comandita simple..

6.3.6

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.

6.4 Relacionadas con la modificación de claves

6.4.1 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.
- Cambio de nivel de comisión Vida y Salud
- Cambio de cuenta bancaria para pago de comisión

6.5 Relacionadas con la cancelación de claves

6.5.1

6.5.1 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 relacionadas en el presente manual.
- Solicitud de autoridad competente.
- Las demás que establezcan las normas que regulan la materia.

6.5.2

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.

6.5.3

Siempre que se presenten faltas al presente manual, se debe inhabilitar la clave y realizar circularización de cartera, de acuerdo a lo que defina el Comité de Intermediarios.

6.5.4

Una vez se realice la cancelación de la clave y si esta tiene estructura a su cargo, la misma pasara automáticamente a la Agencia Administradora, si la clave cancelada no tiene Agencia Administradora, la estructura pasará a la clave directa de la entidad.

6.6 Relacionadas con la capacitación a Intermediarios

6.6.1

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.

6.6.2

La Gerencia Comercial, la Gerencia Técnica, la Dirección de Riesgos, y Secretaría General deben asegurar la actualización y renovación del contenido del curso, sus metodologías de evaluación y la pertinencia del contenido.

6.6.3

Prevía a la vinculación del intermediario, este debe acreditar la idoneidad a través de la plataforma de la entidad.

6.6.4

Todos los intermediarios deben acreditar estar capacitados para el uso de la firma electrónica.

6.7 Relacionadas con la documentación

6.7.1

BMI Colombia garantiza que todos los documentos producto de los procedimientos definidos en el presente manual, están debidamente custodiados y a disposición de los entes de control y autoridades judiciales.

6.7.2

La Presidencia, la Gerencia Comercial, la Dirección de Auditoría, la Dirección Riesgos y la Secretaría General son las únicas áreas autorizadas para tener acceso a esta información.

6.7.3

Es obligación de la Gerencia Comercial y la Dirección de Riesgos, realizar la actualización de la documentación de los intermediarios, así como del presente manual.

6.8 Respeto del traslado de claves:

Todo traslado de claves implica una penalización de nueve meses; entendiendo por traslado de claves a aquella circunstancia en la que un intermediario que se encuentre bajo la estructura de otro intermediario pase a operar bajo una nueva, ya sea con clave propia o como PNV. Esto también aplica para el caso de PNV, cuando las mismas decidan vincularse a un nuevo intermediario, ya sea en calidad de intermediario con clave propia o en calidad de PNV.

En esos casos el traslado únicamente podrá hacerse efectivo nueve meses posteriores a su solicitud y efectiva desvinculación con la agencia o agente de origen y sin que ello implique traslados de cartera, la cual permanecerá en cabeza de la estructura inicial. Durante dicho periodo de nueve meses el agente o agencia que está efectuando el traslado no podrá comercializar los productos de BMI Seguros Colombia, ni como PNV.

Excepcionalmente y solo cuando la Agencia Líder (original) acepte por escrito el traslado del intermediario vinculado a su estructura no se producirá la penalización de los nueve meses arriba mencionada. En estos casos deberá existir una solicitud "carta" formal de la agencia que recibirá al intermediario junto con su compromiso de producción.

6.8.1

En caso de surtir el periodo de los nueve meses del numeral anterior, o de presentarse acuerdo entre intermediarios, el intermediario y/o PNV podrá vincularse nuevamente a la entidad con el nivel de comisiones inmediatamente an-

terior al que tenía vigente con la agencia con la que se encontraba vinculado. A manera de ejemplo: si el intermediario tenía el nivel 20 con la agencia anterior, podrá vincularse a una nueva agencia o agente nueve meses después y con el nivel 10.

6.8.2

En caso de surtir el periodo de los nueve meses del numeral anterior, o de presentarse acuerdo y este acuerdo aplique para una PNV, la PNV podrá vincularse nuevamente con un nivel de comisiones que no puede ser superior a nivel 20.

6.8.3

En caso de presentarse acuerdos entre intermediarios no habrá lugar a disminución de comisiones y/o periodos de espera.

6.9 Respeto de los reportes en centrales de riesgo:

Se permiten reportes hasta por \$1.000.000 siempre y cuando estos no obedezcan a obligaciones en el sector financiero y sean mayores de 60 días.

En caso de reportes negativos mayores a \$1000.000, El asesor deberá adjuntar carta explicando la situación o en su defecto el convenio de pagos con la entidad a la cual esta reportado. Con esto se tomará la decisión de continuar o no con el proceso, basado en la evaluación que realiza la Dirección de Riesgos, bajo criterios cualitativos y cuantitativos de experiencia e idoneidad.

Los reportes negativos no serán en sí mismos causales de no otorgamiento de claves, siempre y cuando se cumpla con criterios de idoneidad, experiencia y respaldo financiero y se cuente con una carta firmada por el intermediario comprometiéndose a saldar sus obligaciones.

De existir casos excepcionales estos serán llevados y analizados en reunión, el cual estará conformado por la Gerencia Comercial, Dirección Comercial involucrada y la Dirección de Riesgos.

6.10 Respeto de las comisiones a intermediarios:

6.10.1 Asesores, Agencias, Agencia Administradora (Antiguos)

La política de comisiones en Vida se dará a partir de la negociación del NOVA y predominará el nivel en el cual se haya comprometido en producción el Agente, Agencia o Agencia Administradora. Este nivel por consecuencia, aplicará de la misma forma para los temporales. En el caso de salud se debe asignar el nivel de acuerdo al compromiso en producción.

Tener en cuenta que se medirá un periodo de un año la producción y será tomada como base para reclasificar al asesor en el nivel de comisión que corresponda.

6.10.2 Re categorización de comisiones:

Considerando que el esquema de agencias vinculadas se estructura bajo un sistema de niveles que se fijan en función de las metas de producción acordadas al inicio de la relación contractual, la conservación de dicho nivel deberá corresponder con el cumplimiento del presupuesto acordado, razón por la cual este podrá revisarse y reasignarse al nivel que se ajuste a los niveles reales de producción de la agencia.

Cada dirección comercial se encargará de efectuar este seguimiento y serán las responsables de notificar los ajustes a los que haya lugar. El soporte de esta notificación deberá reposar en la carpeta de cada intermediario.

6.10.3 Evaluación Cualitativa y Cuantitativa, referente a la Vinculación:

El otorgamiento de la clave sigue un procedimiento de análisis de idoneidad y experiencia a través de criterios cualitativos y cuantitativos basado en las políticas

anteriormente mencionadas y el procedimiento de evaluación de acuerdo a lo establecido en el acápite de riesgo de crédito del manual SIARC.

6.11 Respeto de la atención al cliente:

6.11.1

El cliente, a su arbitrio, es el único autorizado para designar a su intermediario. Los cambios de intermediario se podrán realizar solo en la renovación.

6.11.2

No se permiten traslados de cartera entre agentes y/o agencias sin autorización escrita del cliente.

6.11.3

En casos excepcionales se permitirá traslado de carteras entre claves que por razones comerciales hayan sido canceladas. Para realizar este trámite se debe presentar una carta firmada por el cliente solicitando tal cambio, será la Dirección de Riesgos el encargado de autorizar tal traslado, en todo caso no se generarán comisiones.

6.11.4

En caso que el cliente cancele algún producto cuya vigencia no supere los 2 años y tome uno igual o con características similares, este último no dará lugar al pago de comisión y será tenido en cuenta como replacement.

6.12 Respeto del tránsito de solicitudes de vinculación:

6.12.1

Se permiten solicitudes de consultas en centrales por distintas agencias cada 3 meses.

6.12.2

La Agencia Administradora debe conocer a los intermediarios que se presentan al proceso de vinculación, será su responsabilidad de conocer si han hecho parte de otras estructuras y/o intermediarios vinculados a la entidad.

6.12.3

La Gerencia Comercial es responsables del proceso de vinculación y del conocimiento de los intermediarios, constancia de lo anterior será la firma en la lista de chequeo como constancia de la revisión de los documentos entregados para el proceso de vinculación.

6.13 Respeto de la compra de pólizas por intermediarios:

6.13.1

Los intermediarios podrán tomar pólizas de seguro bajo su clave u otra con BMI siempre y cuando esta sea pagada de manera Anualizada (no aplicaran otras frecuencias de pago y no podrá hacer uso de la financiación), esto no generará comisión para el intermediario, salvo el no cobro del policy fee (gastos de administración).

6.13.2

De ninguna manera podrán los intermediarios tomar pólizas de seguros de BMI por cuenta de sus clientes.

6.14 Respeto del uso de la clave otorgada por BMI:

6.14.1

Todo intermediario está obligado a reportar a las PNV mediante las cuales ejerce su labor de intermediación. El incumplimiento de esta obligación constituye una falta grave, pudiendo la Compañía imponer las medias que considere ejemplarizantes y persuasivas por dicha negligencia.

6.14.2

Toda agencia que tenga bajo su modelo comercial PNV deberá garantizar la idoneidad y reportarla a la entidad bajo el procedimiento establecido haciéndose responsable solidariamente por ellos.

6.14.3

Si la compañía identifica la utilización de terceros para representar a otros intermediarios, se procederá con la inactivación inmediata y la no reactivación de la misma de manera vitalicia. Con las consecuencias directas sobre

las agencias y/o personas que promuevan estas malas prácticas.

6.14.4

Solo los intermediarios (en caso de Agencias Representantes legales y suplentes) y PNV tendrán usuario y contraseña para el uso del portal y la firma electrónica.

6.15 Respeto del manejo comercial

6.15.1

Cualquier decisión tomada por la compañía deberá ser respetada por la fuerza de ventas. De identificarse cualquier situación no ética intentado pasar por encima de sus decisiones se tomará como falta grave y la compañía estará en capacidad de adoptar las medidas que considere pertinentes por estos hechos.

6.15.2

Deberá cumplir con los requisitos para asignar este nivel, el agente o agencia debe pasar por una calificación del director comercial que atiende la Agencia Administradora. Aplica para nuevos o modificaciones.



7. 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.

7.1 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.

7.1.1 Capacidad Técnica

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

7.1.2 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.

7.1.3 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.
- Prestados servicios de asesorías en el sector asegurador, relacionadas con seguros de vida.
- Desempeñado funciones relacionadas con el objeto social de las entidades aseguradoras y/o entidades financieras.

7.1.4 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 y/o intermediario acreditó por última vez su capacidad técnica. Para lo que BMI Colombia, mediante la Dirección de Riesgos, debe verificar que la realización de los cursos de actualización de los que conste la cer-

tificación para la acreditación de idoneidad, cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el numeral 7.1.2. del presente manual.

En todo caso, el intermediario y/o PNV no podrá vincularse si no realiza el proceso de acreditación de idoneidad con la entidad.

7.1.5 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 y/o intermediario acreditó por última vez su capacidad técnica, sin ninguna excepción.

En todo caso, el intermediario y/o PNV no podrá vincularse si no realiza el proceso de acreditación de idoneidad con la entidad.

7.1.6 Capacitación a cargo de BMI Colombia

BMI Colombia, ha definido que, sin excepción, a todos los intermediario y PNV deben recibir formación por parte de las áreas responsables previo a su vinculación y durante su periodo de vinculación como mínimo en los siguientes temas:

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

Sobre los temas de Historia de BMI y Comisiones no se efectúa evaluación de conocimientos.

Adicionalmente, estas jornadas de capacitación deben estar orientadas a garantizar el deber de información que los intermediarios y PNV suministren a los Consumidores Financieros, previo a la celebración del contrato de seguro, en cumplimiento a lo establecido en la Circu-

lar 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 los intermediarios y PNV a las sesiones de capacitación, es la Gerencia Comercial, quien debe garantizar que:

- Las citaciones deben dejar constancia escrita a través de las Agencias
- Administradoras, Corredores o Agentes vinculados en forma directa.
- 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.
- Velar porque se dicten todos los temas relacionados en el presente numeral y se realice prueba evaluativa de los mismos, excepto sobre los temas ya citados. 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).

7.1.7. Capacidad profesional

BMI Colombia debe velar porque los intermediarios y 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 y que, si las tienen, el intermediario adjunte paz y salvo y/o compromisos de pago, siendo esto una posible causal de no vinculación.
- Verificación en el Sistema Único de Consulta de Intermediarios de Seguros – SUCIS. Queda a libre discreción de la Gerencia Comercial la impresión de la consulta en el SUCIS pues responde a una decisión de mera liberalidad.



8. DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

8.1 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 y atención directa 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.

8.2 Obligaciones de los intermediarios de seguros y las PNV

8.2.1 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 intermediación y 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.
- En caso de diligenciar formatos y contratos con firma manuscrita 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 y estos documentos deben ser remitidos a la entidad en los términos establecidos.
- En caso del uso de la firma electrónica, garantizar que el cliente conoció del procedimiento y el proceso de autenticación.
- 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.

8.2.2 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.
- El portal de clientes y la forma como se utiliza

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

8.3 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, usuario y contraseña que le ha sido asignada por BMI Colombia, para la ejecución de contratos a su cargo.
- Efectuar en desarrollo de su actividad, cualquier acto deshonesto, desleal, doloso o culposo 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.
- Vincular a su estructura intermediarios de otras agencias, así como insinuar planes de incentivos mejores sin el aval de la entidad.
- Promover clientes entre distintas estructuras.



9. CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS DE INTERMEDIACIÓN

Sin perjuicio de la potestad que tanto el contrato como el ordenamiento jurídico le conceden a BMI Colombia para terminar unilateralmente el vínculo con cualquier intermediario, son causales de terminación el incumplimiento de los deberes y obligaciones consagrados en el presente manual.

10. 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 y/o PNV 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:

Para los Agentes: Según lo establece el artículo 41 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, no son hábiles para actuar como agentes colocadores:

1. Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes;
2. Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;
3. 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;
4. Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año, y
5. Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

Para las agencias: No podrán dirigir las agencias colocadoras aquellas personas que se encuentren en los casos

siguientes:

1. Cuando la agencia sea dirigida por una sociedad de comercio, si las primas correspondientes a los seguros propios de ésta o de su clientela comercial exceden del veinte por ciento (20%) del total de los que obtenga directamente en el año para las compañías aseguradoras que represente;
2. Cuando la sociedad de comercio que dirija la agencia, tenga algún socio o administrador que esté inhabilitado para actuar como agente colocador de seguros;
3. Cuando la persona natural que haya de dirigir la agencia se encuentre en alguno de los casos previstos por el numeral 6. del artículo 41 del presente Estatuto, y
4. 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.





11. REPORTE AL SISTEMA UNIFICADO DE INTERMEDIARIOS - SUCIS

El Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS), lo estableció la Superintendencia Financiera de Colombia como un mecanismo de transparencia que le proporciona a los consumidores información relevante acerca de las personas que ejercen la intermediación de seguros y unifica los productos que estos ofrecen con información en tiempo real. Así mismo la Superintendencia Financiera de Colombia, delega esta función en las entidades aseguradoras, mediante la Circular Externa 050 de 2015:

La información reflejada en el SUCIS no garantiza el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las Personas Naturales Vinculadas o los intermediarios de seguros, ni supone vigilancia o respaldo de ninguna naturaleza por parte de la SFC. Es responsabilidad exclusiva de las entidades aseguradoras y de los corredores de seguros verificar que la información publicada sea veraz, completa, suficiente y actualizada.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido respecto del reporte del SUCIS, la Junta Directiva de BMI Colombia designó a la Dirección de Riesgos como el área responsable de garantizar el registro de información de manera oportuna, veraz, suficiente y actualizada. Dicha área debe velar por la protección del derecho a la intimidad de las Personas Naturales Vinculadas y el cumplimiento del régimen de protección de datos personales establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Bajo dichos derroteros, mediante la publicación de la información de cada Persona Natural Vinculada e intermediario, BMI Colombia declara haber cumplido con sus obligaciones legales en dichas materias.

Adicional a lo anterior, la Dirección de Riesgos debe garantizar que los reportes lleven como mínimo:

- Los nombres, apellidos, tipo y número de documento de identificación de las Personas Naturales Vinculadas.
- La razón social y número de identificación de los corredores de seguros y de las agencias de seguros.
- La fecha de vinculación y de desvinculación de las Personas Naturales Vinculadas, cuando a ello haya lugar.
- La indicación de si la Persona Natural Vinculada ejerce como agente de seguros o está vinculada a una entidad aseguradora, a una agencia de seguros, a un agente de seguros, o a un corredor de seguros.
- El periodo de vigencia con fecha inicial y final de acreditación de idoneidad, en los términos establecidos en el numeral 7 del capítulo II, del Título IV de la Parte II de la CBJ.
- El Organismo Autorizado que acreditó la capacidad técnica, en los términos del numeral 7.2.1.2 del Capítulo II, Título IV, Parte II de la CBJ.
- La indicación de los ramos autorizados por la entidad aseguradora o el corredor de seguros para su comercialización a la Persona Natural Vinculada.

12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y PROCEDIMIENTO

12.1 Solución de controversias

Sin perjuicio de las consecuencias previstas en la ley y en los contratos de intermediación, BMI Colombia procurará solucionar de manera amistosa las controversias que se susciten con ocasión a la actividad de los intermediarios y PNV. Cuando como consecuencia de discrepancias entre intermediarios se eleven solicitudes a la Compañía, se procederá de la siguiente manera:

12.1.1 Controversias entre intermediarios bajo una misma dirección comercial

Cuando se presenten este tipo de controversias, las mismas serán resueltas por parte del director o directora comercial al cual reportan las agencias involucradas, procurando una salida amistosa y mutuamente beneficiosa para las partes, y siempre analizando objetivamente el cumplimiento de las políticas definidas en el presente Manual. El director o directora comercial escuchará equitativamente a las partes involucradas y dejará reporte documental de la solución adoptada la cual deberá ser comunicada a las partes y una copia será destinada al Comité de Intermediarios para custodia.

12.1.2 Controversias entre intermediarios de diferentes direcciones comerciales

Cuando se presenten este tipo de controversias, las mismas serán resueltas conjuntamente por las direcciones comerciales involucradas, procurando una salida amistosa y mutuamente beneficiosa para las partes, siempre analizando objetivamente el cumplimiento de las políticas definidas en el presente Manual. Previo a cualquier definición, deberán reunirse las direcciones en aras de establecer una estrategia y propuesta de solución de la

controversia, acercamiento que deberá constar con soporte documental. Si lo consideran conveniente, las direcciones comerciales podrán citar a las partes involucradas en las cuales se escuchará objetivamente a las partes involucradas y dejará reporte documental de la solución adoptada la cual deberá ser comunicada a las partes y cuya copia destinará al Comité de Intermediarios para custodia.

12.1.3 Imposibilidad de acuerdo

En el evento en el que en cualquiera de los procedimientos anteriores no se logre llegar a un acuerdo satisfactorio entre las partes, la dirección o direcciones comerciales involucradas deberán elevar el caso al Comité de Intermediarios quien resolverá la controversia como última instancia. El Comité se reserva la facultad de convocar o no a las partes involucradas. Las decisiones se notificarán por intermedio de cada dirección comercial.

12.1.4 Procedimiento para adoptar medidas

El Comité de Intermediarios es la instancia encargada para determinar la comisión de alguna falta a este manual o cualquiera de las políticas internas de la Compañía. El Comité podrá iniciar su actuación de oficio, por informes recibidos de terceros, por quejas y, en general, por cualquier otro medio que ofrezca credibilidad. En todo caso, si se trata de controversias a las que se refiere el subnumeral 12.1. del presente Manual, el Comité podrá remitir el caso a la dirección o direcciones para que surtan la etapa inicial de solución.

- El Comité de Intermediarios evaluará la situación presentada de manera objetiva, basada en las pruebas obtenidas.
- El Comité de Intermediarios podrá, a su arbitrio y buen juicio, convocar a la parte o partes involucradas para oír su versión o solicitar se aporten pruebas.

- Las decisiones que adopte el Comité de Intermediarios constituyen la última instancia de definición al interior de la Compañía.
- Las actuaciones del Comité de Intermediarios están sujetos a reserva.
- Las decisiones se notificarán por intermedio de cada dirección comercial.

12.2 Responsabilidades frente a los casos presentados al Comité

12.2.1

Los eventos y/o hechos objeto de reproche que se detecten y/o el incumplimiento deben informarse, adjuntando, de ser posible, las pruebas que sustenten los mismos.

12.2.2

La Dirección de Riesgos elaborará y presentará al Comité de Intermediarios un reporte sobre el caso denunciado.

12.2.3

Una vez evaluado y definido el caso en el comité, el comité notificará por escrito la decisión al Intermediario con copia a la Gerencia y/o Dirección Comercial, remitiendo

copia de los documentos soporte como custodia del Comité de Intermediarios.

12.2.4

La Dirección de Riesgos es la encargada de llevar registro consolidado de las medidas adoptadas. En caso de presentarse pérdidas monetarias, debe informarse por escrito a la Gerencia Financiera para ser registrado en los estados financieros en las cuentas de riesgo operativo.

12.3 Medidas a Adoptar

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 de intermediarios, podrá imponer las Medidas de acuerdo con la tipificación que se asigne a la falta:

- Falta Leve: Cualquiera de las siguientes medidas: llamado de atención escrito, suspensión de la clave, suspensión en el pago de comisiones hasta tanto se subsane la circunstancia que dio origen a la sanción, suspensión en el proceso de vinculación de intermediarios.
- Falta Grave: Cualquiera de las contempladas para faltas leves y cancelación de la clave, imposibilidad indefinida para volver a comercializar con BMI Colombia



13. ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS

Los intermediarios y PNV podrán presentar peticiones, consultas, quejas o reclamos a través de las respectivas directoras comerciales o en el correo gestionderiesgos@bmicos.com.



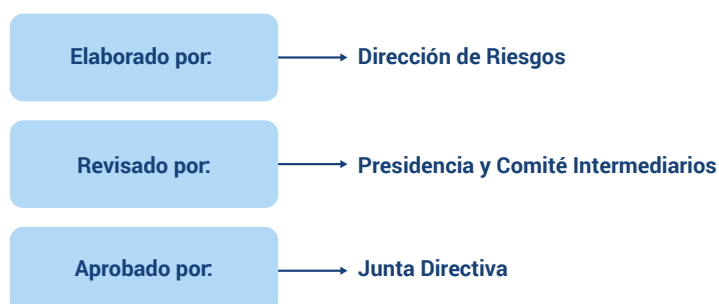


14. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

El presente manual será revisado y actualizado periódicamente, de acuerdo con las necesidades específicas de la Compañía y los cambios deberán ser aprobados por la Junta Directiva e informados si se requiere a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las normas dictadas por la Superintendencia Financiera se entenderán automáticamente incorporadas al presente Manual sin que se requiera aprobación de la Junta Directiva y sin perjuicio de la obligación de información sobre la reforma respectiva. Las ampliaciones o modificaciones a los anexos, tales como nuevos términos en el glosario, nuevos formatos o modificaciones a los mismos, nueva relación de normas, podrán introducirse sin aprobación previa, con el visto bueno del Oficial de Cumplimiento y el informe posterior a la Junta Directiva.

Es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento proponer y realizar las modificaciones o actualizaciones del manual.





www.bmicol.com.co

BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A.
Cra. 11 No.84A - 09 Oficina 903
Torre Amadeus, Costado Sur
Tel.: (60 1) 518 7700

