BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A.

BMICOL-GC-MA-001

Manual de Intermediación (Intermediarios y Personas Naturales Vinculadas BMI Colombia)

Índice

1. Objetivo 6
2. Alcance 6
3. Definiciones 6
4. Responsables 8
5. Marco Normativo 8
6. Estructura Organizacional 8
6.1 Junta Directiva 9
6.2 Presidente 10
6.3 Comité de Intermediarios 10
6.3.1. Designación: 10
6.3.2. Funciones: 10
6.3.3. Conformación: 11
6.3.4. Reglamento del comité 11
6.4 Gerencia Comercial 11
6.5 Secretaría General 13
6.6 . Dirección de Auditoría Interna 13
6.7 . Gerencia Administrativa 13
7. Políticas 14
7.1 Generales 14
7.2 Relacionadas con la acreditación de idoneidad de intermediarios 15
7.3 Relacionadas con la vinculación de intermediarios 16
7.4 Relacionadas con la Modificación de Claves 17
7.5 . Relacionadas con la Cancelación de Claves 18
7.6 Relacionadas con la Capacitación a Intermediarios 20
7.7 Relacionadas con la Documentación 20

7.8 Respecto del traslado de claves: 21

7.9 Respecto de los reportes en centrales de riesgo: 22

7.10 Respecto de las Comisiones a Intermediarios: 23

7.11. Respecto de la compra de pólizas por intermediarios: 27

7.12. Respecto del uso de la clave otorgada por BMI: 28

7.13. Respecto del manejo comercial 28

7.14. Política de Incentivos. 29

7.15. políticas de comercialización aplicable para el negocio de colectivos 29

8. Acreditación de Idoneidad. 30

8.1 Criterios de Acreditación 31

8.1.1 Capacidad Técnica 31

8.1.2 Cursos Externos de Formación 31

8.1.3 Acreditación de experiencia 32

8.1.4 Homologación 32

8.1.5 Vigencia y Actualización de la Capacidad Técnica 32

8.1.6 Capacitación a Cargo de BMI Colombia 33

8.1.7 Capacidad Profesional 34

9. Derechos, obligaciones y prohibiciones de los Intermediarios de Seguros. 35

9.1 Derechos. 35

9.2 Obligaciones de los intermediarios de seguros y las PNV 36

9.2.1 Obligaciones generales: 36

9.2.2 Obligaciones en materia de información a los consumidores financieros. 38

9.2.3 Prohibiciones aplicables a los Intermediarios de Seguros 39

10. Causales de terminación de los contratos de Intermediación 40

11. Inhabilidades para la Vinculación como Intermediario de Seguros dentro de BMI COLOMBIA: 41

12. Reportes al Sistema Unificado de Intermediarios – SUCIS. 42

13. Solución de controversias y procedimiento. 43

13.1 Solución de controversias 43

13.1.1 Imposibilidad de acuerdo. 43

13.1.2 Procedimiento para adoptar Medidas. 44

13.2 Responsabilidades frente a los casos presentados al Comité 45

14. Atención de consultas, peticiones quejas o reclamos 46

15. Procedimiento para la Vinculación 46

16. Actualización del Manual 46

Elaborado por: Sandra Diaz

Puesto: Directora de Operaciones

Modificado por: Comité de Intermediarios

Puesto: Secretaría General – Gerencia Administrativa y Financiera – Gerencia Comercial

Revisado por: Presidencia y Comité Intermediarios

Aprobado por: Junta Directiva

Control del Documento

Control de Versiones		
Versión	**Fecha Aprobación**	**Naturaleza del Cambio**
01	1/2/2018	Versión Inicial
02	1/6/2018	Actualización de la versión
03	1/5/2020	Actualización de la versión
04	1/3/2021	Actualización de la versión
05	2/8/2021	Actualización de la versión
06	1/2/2022	Actualización de la versión
07	1/8/2022	Actualización de la versión

08	1/12/2022	Actualización de la versión
09	25/1/2023	Actualización del formato y codificación, no de la estructura del documento
10	28/2/2023	Actualización del formato y codificación, adicionalmente de la estructura del documento, donde se realiza aprobación en el acta 067.
11	29/03/2023	Actualización del numeral 7.8, se realiza aprobación con el acta 068
12	26/07/2023	Actualización del manual, se realiza aprobación con el acta 072
13	30/08/2023	Actualización del manual numeral 7.10, se realiza aprobación con el acta 073
14	25/10/2023	Actualización del manual, se realiza aprobación con el acta 075
15	29/11/2023	Actualización del manual, se realiza aprobación con el acta 076
16	31/07/2024	Actualización del manual, se realiza aprobación con el acta 084
17	30/10/2024	Actualización del manual, se realiza aprobación con el acta 087
18	28/05/2025	Actualización del manual, se realiza aprobación con el acta 094

Próxima Revisión	Anualmente

Documentos Relacionados	
Código	**Nombre del documento**
BMICOL-GC-RG- 001	Apertura de Clave Agencias de Seguros
BMICOL-GC-RG- 003	Apertura de Clave Agencia Administradora
BMICOL-GR-RG- 013	Persona Natural Vinculada
BMICOL-GC-RG- 023	Apertura de Clave Agentes de Seguros
BMICOL-GR-RG- 024	Modificación y Cancelación de clave

1. Objetivo

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 Vinculadas -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. Definiciones

Agente de servicio: intermediario que gestiona los productos del consumidor financiero sin recibir comisión por su intermediación.

Consumidor Financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de BMI Colombia.

Falta: todo comportamiento que va en contra de los principios formativos establecidos en este Manual, el Manual Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), el Manual del Sistema Especial de Administración de Riesgos en Seguros (SEARS), el Manual del Sistema de Administración de Riesgos Operativo (SARO), el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), la Política de Protección de Datos Personales y en general las políticas de BMI Colombia y la normativa vigente y que afecta, ya sea a la

persona que exhibe dicho comportamiento, a cualquiera de los funcionarios o terceros vinculados a BMI Colombia, a cualquier consumidor financiero, o a la Compañía. Las faltas pueden ser graves o leves.

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.

Falta Grave: Además de aquellas expresamente estipuladas como falta grave en el presente Manual, se considera como tal cualquier incumplimiento reiterativo a las disposiciones contenidas en este Manual, así como aquellos comportamientos que afectan de manera significativa el buen nombre o reputación de la Compañía o a cualquier funcionario o consumidor financiero causándole daño.

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, incluyendo, pero sin limitarse, a actividades de venta, promoción, acompañamiento en ventas, entrenamiento a fuerza de ventas, capacitaciones y, en general, a cualquiera que haga uso y/o promoción de la marca y/o productos de BMI Seguros Colombia..

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.

SARO: Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

SIARC: Sistema Integral de Administración de Riesgos y Compliance.

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

4. Responsables

El Comité de Intermediarios, se encargará de revisar y actualizar este documento. La Junta Directiva será la responsable de su aprobación.

5. Marco Normativo

A. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
B. Ley 510 de 1999
C. Decreto Único 2555 de 2010
D. Código de Comercio
E. Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia.
F. Otras normas que resulten aplicables
G. C.E 050 de 2015

6. Estructura Organizacional

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

6.1 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 estos, refiriéndose como mínimo a los siguientes aspectos:

A. 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.
B. 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 funcionarios o áreas.
C. Definir y aprobar el Código de Ética y Conducta (Intermediarios) aplicable a las personas que ejerzan la intermediación de seguros, desarrollado en el presente Manual.
D. 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.

E. Los mecanismos y procedimientos adicionales que la entidad considere necesario implementar para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente numeral.

6.2 Presidente

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

6.3 Comité de Intermediarios

6.3.1. 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.

6.3.2. Funciones:

A. Velar por que la fuerza comercial y los Intermediarios cumplan con los estándares de ética e integridad definidos por la entidad en su código de ética y en el presente Manual.
B. Conocer y decidir, de acuerdo con las atribuciones del presente Manual, de aquellos casos que puedan implicar vulneraciones o atentar contra los estándares éticos, comerciales o prerrogativas definidas en el presente Manual, el Código de Ética de la Compañía y/o las sanas prácticas del mercado y libre competencia.
C. Conocer y decidir, de acuerdo con las atribuciones del presente Manual, de aquellas situaciones que puedan implicar fraude.
D. Fungir como instancia de resolución de las controversias que se susciten entre Intermediarios de BMI Colombia, relacionadas con la aplicación de las políticas de la Compañía.

E. Cancelar e inhabilitar las claves o la vinculación de cualquier intermediario o PNV cuando se observen infracciones contra los estándares éticos, comerciales o prerrogativas definidas en el presente Manual, el Código de Ética de la Compañía, obligaciones contractuales y/o las sanas prácticas del mercado y libre competencia.
F. Suspender temporalmente las claves o códigos PNV, así como el pago de comisiones cuando se presenten investigaciones por hechos que sean elevados a este comité y que razonablemente merezcan dicha suspensión.
G. Evaluar y proponer mejoras en cualquier aspecto relacionado al proceso de vinculación, capacitación, operación u otro relacionado con la gestión de los Intermediarios de BMI Colombia.
H. Revisar y proponer ajustes al Presente Manual.

6.3.3. Conformación:

El Comité está conformado por:

A. El Director de Operaciones
B. El Gerente Financiero
C. El Secretario General

6.3.4. Reglamento del comité

A. El comité se reunirá cuando sea requerido por parte de cualquiera de sus miembros.
B. El Comité sesionará válidamente con la presencia de al menos dos de sus miembros permanentes.
C. El Comité podrá invitar a las áreas o funcionarios que considere necesarios para sus reuniones, quienes podrán participar con voz sin derecho a voto.

6.4 Gerencia Comercial

La Gerencia Comercial es designada por la Junta Directiva de BMI Colombia como una de las áreas que realizará control interno para garantizar el seguimiento del

cumplimento de las políticas establecidas en materia de idoneidad, para lo que se le asignaron las siguientes funciones

A. Realizar la validación de la acreditación de la idoneidad de los intermediarios y PNV.
B. Certificar la acreditación de la idoneidad para todos los procesos de vinculación.
C. Garantizar y coordinar la formación a los intermediarios en términos de conocimiento de producto normas internas de la Compañía, en conjunto con las áreas responsables.
D. Adicionalmente, realizar las formaciones 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.
E. Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas establecidas en la Compañía que impacten la actividad de los intermediarios.
F. Definir los acuerdos de producción con cada intermediario.
G. 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 y apoyarse en la Dirección de riesgos en lo que refiere a la actividad intermediaria en especial el riesgo LA/FT y Riesgo de Crédito, entre otros.
H. Reportar al Comité de Intermediarios los eventos de riesgo relacionados con incumplimientos a las políticas de la Compañía por parte de los intermediarios.
I. Velar por el cumplimiento de las políticas de cada sistema de administración de riesgos.
J. Realizar la identificación de los riesgos del proceso y evaluar la eficiencia y eficacia de los controles del mismo.
K. Reportar de manera oportuna la información al SUCIS.
L. Controlar la fecha de acreditación de las PNV.
M. 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.

N. 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.
O. Diseñar los incentivos para las fuerzas de ventas y/o comercialización y someterlos para aprobación de la Presidencia de BMI y socializarlos con el Comité de Intermediarios.

6.5 Secretaría General

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

A. Definir el programa de capacitación y formación en el Sistema de Atención del Consumidor Financiero – SAC y Protección de Datos Personales.
B. 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.
C. Revisar los contratos proforma para vinculación de los intermediarios.
D. Revisar las comunicaciones de cancelación de clave, antes de ser notificadas a los intermediarios.
E. Brindar soporte y apoyo jurídico en todo lo relacionado con la vinculación de intermediarios y PNV

6.6. 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 apliquena este Manual.

6.7. Gerencia Administrativa

La Gerencia Administrativa es la encargada de:

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

7. Políticas

BMI Colombia establece las siguientes políticas:

7.1 Generales

A. 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.
B. Los funcionarios, intermediarios vinculados y PNV deben dar cumplimiento estricto a lo establecido en el presente Manual. Cualquier incumplimiento debe ser revisado conforme a los establecido en el acápite 12.
C. BMI Colombia promoverá en su fuerza intermediaria la observancia de prácticas de negocio transparentes, a efecto de evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprochables por parte de los consumidores financieros
D. BMI Colombia debe velar porque los intermediarios y PNV vinculados cumplan con requisitos legales para ejercer actividad de intermediación en nombre de la Compañía.
E. 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.
F. BMI Colombia velará porque sus intermediarios en desarrollo de su labor de promoción y colocación de seguros adopten buenas prácticas, encaminadas a velar por brindar un trato justo al consumidor financiero, principalmente dirigido a garantizar el adecuado suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.

G. 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.

H. 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.

I. 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.

7.2 Relacionadas con la acreditación de idoneidad de intermediarios

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

B. 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.

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

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

E. 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.

F. 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.

G. 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.
H. Para los casos de aquellas Agencias de Seguros que desean vincularse con la compañía debido a su especialización en portafolio de colectivos, BMI Colombia otorgará la homologación de idoneidad siempre y cuando se acredite para los ramos de vida grupo, vida colectivo y salud con al menos tres compañías de seguros debidamente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera, con una antigüedad no mayor a 1 año. Este procedimiento debe incluir el visto bueno de la Presidencia o Gerencia Comercial.

7.3 Relacionadas con la vinculación de intermediarios

A. 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.
B. La Gerencia Comercial debe garantizar la entrega de los documentos completos y verificados por parte de los intermediarios.
C. La entrega de documentos de una persona que desea vincularse como intermediario o PNV de BMI Colombia no implica su aceptación.
D. La vinculación del intermediario o de la PNV es efectiva una vez se haya realizado la validación de los soportes de acuerdo con políticas.
E. Las Agencias Administradoras deberán solicitar la apertura de código PNV para aquellos funcionarios que hacen parte de su compañía, cualquiera sea su forma de vinculación contractual, incluyendo a aquellos que ejerzan

actividades de venta, promoción, acompañamiento en ventas, entrenamiento a fuerza de ventas, capacitaciones y, en general, a cualquiera que haga uso y/o promoción de la marca y/o productos de BMI Seguros Colombia.

F. Los códigos PNV se rigen bajo la política de intermediarios consignada en este documento.
G. Sin excepción, es obligatorio para las agencias estar registradas como sociedades limitadas o de sociedades en comandita simple.
H. 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:
    a. Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes.
    b. Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito.
    c. 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.
    d. Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año.
    e. Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.

7.4 Relacionadas con la Modificación de Claves

Son motivos para modificación de Claves:

A. Cambio de tipo de intermediario de Agente a Agencia o de Agencia a Corredor.
B. Cambio de datos personales y domiciliarios.
C. Cambio de nivel de comisión Vida y Salud.
D. Cambio de cuenta bancaria para pago de comisión

E. Cuando se presente un cambio en la estructura del agente o agencia, ya sea por que cambie su razón social, su tipo societario o su condición de persona natural a jurídica o de persona jurídica a natural, es viable el traslado de la totalidad de la cartera a la nueva estructura siempre y cuando esto sea solicitado por escrito de manera previa por el agente o la agencia que desee efectuar el cambio e indique el detalle de los clientes y productos que van a ser objeto de traslado. Para estos casos la clave de la estructura anterior se cancelará.

F. En caso de cambio de calidad tributaria del intermediario se debe solicitar la creación de una nueva clave enviando los soportes requeridos de vinculación nuevamente para la generación de una nueva clave, y cancelación de la clave inicial.

7.5. Relacionadas con la Cancelación de Claves

Sin perjuicio de la facultad que tiene BMI Colombia de realizar la cancelación de la clave asignada a cualquier intermediario, en cualquier momento, las siguientes son causales de cancelación de clave:

a. Mutuo acuerdo del intermediario y la compañía.
b. Por decisión del Comité de intermediarios
c. Incumplimiento de las obligaciones contractuales.
d. Retención de Primas.
e. Falta de productividad del intermediario.
f. Todas las consideradas como faltas relacionadas en el presente manual.
g. Solicitud de autoridad competente.
h. Las demás que establezcan las normas que regulan la materia.

A. Secretaría General definirá la proforma para comunicar la cancelación de las claves asignadas a los intermediarios, la cual será suscrita por la Gerente Comercial y/o el representante legal de la Compañía.

B. Cuando se presenten faltas al presente manual, se promueva la colocación de un seguro bajo un plan distinto al ofrecido, se pacte sesión de comisiones a favor del asegurado, se ofrezcan (o exageren) beneficios que la póliza no garantiza, se evidencien comportamientos tendientes a dañar negocios celebrados por otros intermediarios de la misma u otras compañías y, en

general, todo acto de competencia desleal, así como cualquier actuación considerada como práctica engañosa o abusiva, generará la inhabilitación de la clave y la pérdida del derecho a obtener comisiones por renovación conforme lo establece el numeral 3ro del artículo 207 del estatuto orgánico del sistema financiero. En estos casos, el agente o intermediario responsable perderá la comisión que se genere por renovación o venta nueva de este portafolio. En los casos donde la sanción sea en contra o extensible, por acción u omisión, a una agencia administradora, la cartera pasará a ser parte directa de la compañía.

C. 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.

D. El Comité de Intermediarios está facultado para cancelar, a título de sanción, las claves de intermediarios que por su conducta incumplan sus deberes contractuales, las políticas y/o normas que regulan su actividad. Excepcionalmente, podrá considerarse su vinculación nuevamente siempre que hayan transcurrido 9 meses después de la cancelación de su clave y que cuenten con visto bueno del Gerente Comercial o en su ausencia del Presidente de la Compañía; en cuyo caso se podrá considerar su vinculación a la Compañía POR UNA UNICA VEZ y se realizará apertura en nivel más bajo vigente.

E. Quien, estando inhabilitado, ya sea por decisión del Comité de Intermediarios o por estar cumpliendo el término de nueve meses para reactivar su clave con BMI Colombia, incurra o cometa cualquiera de las faltas, actuaciones o circunstancias tipificadas como causal de inhabilitación durante el periodo de inhabilitación, extenderá el periodo de inhabilidad por un periodo igual al de la inhabilitación inicial el cual se contabilizará nuevamente a partir del momento en que se constate la ejecución de la nueva actuación que la genere.

F. Todo agente o agencia tiene la obligación de informar de manera inmediata de la desvinculación de cualquiera de los PNV que se encuentran reportados bajo su estructura.

G. Las claves que hayan sido canceladas por BMI debido a su falta de productividad, podrán realizar nuevamente apertura en nivel 10, hasta por una sola vez, con comunicación formal de la agencia administradora que indique el plan de trabajo a realizar para alcanzar la productividad esperada al nivel que le corresponde. Si en un periodo de 6 meses, la clave no cumple la meta proporcional a este periodo, la clave será cancelada y no se realizará una nueva apertura.

7.6 Relacionadas con la Capacitación a Intermediarios

A. 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.
B. La Gerencia Comercial, la Gerencia Técnica, y Secretaría General deben asegurar la actualización y renovación del contenido del curso, sus metodologías de evaluación y la pertinencia del contenido.
C. Previa a la vinculación del intermediario, este debe acreditar la idoneidad a través de la plataforma de la entidad.
D. Todos los intermediarios deben acreditar estar capacitados para el uso de la firma electrónica.
E. Las capacitaciones deberán estar orientadas en promover la observancia de prácticas de negocio transparentes, a efecto de evitar prácticas engañosas, abusivas o éticamente reprochables.

7.7 Relacionadas con la Documentación

A. 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.
B. La Presidencia, la Gerencia Comercial, la Dirección de Auditoria, la Dirección Riesgos y la Secretaría General son las únicas áreas autorizadas para tener acceso a esta información.
C. Es obligación de la Gerencia Comercial, realizar la actualización de la documentación de los intermediarios, así como del presente manual.

7.8 Respecto 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. Para el caso de los PNV se entiende efectiva desvinculación, a partir de la fecha de liquidación del contrato entre la Agencia Administradora y el 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 recibiría al intermediario junto con su compromiso de producción.

A. En caso de surtir el periodo de los nueve meses del numeral anterior el intermediario y/o PNV podrá vincularse nuevamente a la entidad con el nivel de comisiones inmediatamente anterior 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.
B. 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.

C. En caso de presentarse acuerdos entre intermediarios no habrá lugar a disminución de comisiones y/o periodos de espera.
D. BMI Colombia podrá, a su criterio, disponer y reasignar las claves de aquellos agentes y/o agencias que presenten inactividad comercial (es decir, doce meses o más sin venta de pólizas nuevas). Dicha agencia o agente podrá ser reasignado a una nueva estructura de agencia administradora sin sujetarse al periodo de sanción de los nueve meses. En este caso, es claro que no aplica traslado de cartera y, en consecuencia, las comisiones de renovación de negocios anteriores pertenecerán a la agencia administradora de origen.
E. En caso de traslado de una clave o pnv hacia otra estructura, previa penalidad según corresponda, dicho traslado se realizará únicamente al código solicitado sin trasladar la estructura que dependa de esta a menos que exista un acuerdo entre las partes.

7.9 Respecto 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 $1.000.000, 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 Gerencia Comercial, 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 el analista de intermediarios.

7.10 Respecto de las Comisiones a Intermediarios:

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.

En caso de que el cliente tenga una póliza anulada (por falta de pago, rescate total, o decisión del asegurado) en los últimos 5 años y que además se hayan mantenido en vigor por un tiempo menor o igual a 2 años, la nueva póliza tendrá una penalización en la cual la comisión corresponderá a las de segundo año desde su primer año. Esta emisión se considerará un **replacement.**

Para los casos en los que el asegurado haya contratado un producto con la Compañía a través de una agencia y/o agente y desee adquirir un nuevo producto perteneciente al mismo ramo a través de un intermediario distinto al inicial, se aplicará de igual manera un replacement, en donde el agente que haya intermediado el nuevo producto actuará como agente de servicio.

Comisiones

Esta tabla es la que debe ser negociada para todas las agencias, agentes e intermediarios.

Recategorización 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 anual acordado, razón por la cual este podrá revisarse y reasignarse en cualquier momento del año, al nivel que se ajuste a los niveles reales de producción de la agencia.

La Gerencia 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.

Para efectos de cambio en los niveles de los intermediarios, basta con una comunicación en ese sentido al agente o agencia objeto de ajuste y se deberá actualizar el documento de comisiones conforme al nuevo nivel donde haya sido reasignado. El Intermediario deberá suscribir el nuevo acuerdo de comisiones so pena de suspensión del pago de estas hasta tanto ello se realice o de la terminación unilateral del vínculo por parte de BMI Colombia en uso de sus potestades contractuales.

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 con lo establecido en el acápite de riesgo de crédito del manual SIARC.

Respecto de la atención al cliente:

El cliente, a su arbitrio, es el único autorizado para designar a su intermediario. Los cambios de intermediario se realizarán teniendo en cuenta:

Para negocios vigentes:

A. Las solicitudes deben ser realizadas directamente por los asegurados, por medio de una carta firmada indicando la información de la nueva clave.
B. Los cambios solo se efectuarán en los aniversarios de las pólizas.

C. Los cambios solicitados bajo la misma estructura (dependencia bajo la misma agencia administradora) generarán cambio de clave con comisión para el nuevo agente.
D. Los cambios solicitados para estructuras diferentes se realizarán como agente de servicio, es decir la comisión la seguirá recibiendo el agente que vendió la póliza por los siguientes 2 aniversarios, posteriormente la comisión la empezará a recibir el agente de servicio, quien a partir de ese momento perderá la condición de ser agente de servicio y pasará a ser agente pleno.
E. Todas las solicitudes de cambio de intermediario serán notificadas al agente inicial del negocio.

Para negocios sometidos:

Por negocio sometido se entenderán aquellos cuyos potenciales clientes ya se encuentran en proceso de evaluación radicados en la Compañía.

A. En caso de recibir un sometimiento de un negocio que haya sido previamente sometido por otro intermediario relacionado con un mismo ramo de seguro y la solicitud se encuentre en gestión, la comisión se pagará al primer intermediario que sometió el negocio, es decir, el agente que radicó inicialmente la solicitud será el agente vendedor y el segundo agente será el agente de servicio.
B. En los casos que se someta un negocio y este sea desistido o cerrado, y se reciba posteriormente una nueva solicitud del mismo asegurado para el mismo producto o seguro del mismo ramo en los siguientes 6 meses, para el pago de comisiones se tendrá en cuenta:
    a. Si lo radica el mismo intermediario se gestionará y pagará la comisión como agente vendedor.
    b. Si lo radica un intermediario de la misma estructura del intermediario que había realizado la solicitud se pagará la comisión como agente vendedor.
    c. Si lo radica un intermediario de otra estructura, se emitirá con clave directa y el intermediario será asignado como agente de servicio.
C. No se permiten traslados de cartera entre agentes y/o agencias sin autorización escrita del cliente.

D. 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 el analista de intermediarios el encargado de autorizar tal traslado, en todo caso no se generarán comisiones.

Para la vinculación de intermediarios se debe tener en cuenta:

A. Adjuntar documentación completa según check list, sujeto a revisión por las respectivas áreas.
B. Se realiza inscripción para los cursos de Idoneidad, para lo cual el intermediario tiene 15 días hábiles para finalizar los cursos.
C. Área de intermediarios realizara la consulta en centrales de riesgos, si registra algún reporte negativo el intermediario debe anexar carta de compromiso para seguir con el proceso de creación.
D. Se asignará clave una vez se haya completado documentación y el intermediario haya aportado los soportes de cursos de idoneidad.
E. Si durante el proceso de vinculación, el intermediario / PNV no finaliza el proceso de vinculación con la compañía (clave / Código PNV según corresponda), este quedará bloqueado y con restricción para acceder a un código con BMI Colombia por un periodo de 9 meses contados a partir de la fecha del formulario de solicitud de vinculación.
F. 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.
G. La Gerencia Comercial es responsable 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.
H. Si pasados 3 meses desde la vinculación del código PNV a BMI Colombia, este no genera ventas nuevas, la compañía procederá con la cancelación del código otorgado.

7.11. RESPECTO DE LA COMPRA DE PÓLIZAS POR INTERMEDIARIOS:

Se aclara que de ninguna manera podrán los intermediarios tomar pólizas de seguros de BMI por cuenta de sus clientes.

A. Pólizas de vida individual

Los intermediarios podrán tomar pólizas de seguro bajo su clave u otra con BMI siempre y cuando esta sea pagada directamente a la compañía (no podrá hacer uso de la financiación). Esta compra incluye el pago de la comisión pactada de acuerdo con los términos y condiciones vigentes del producto al momento de la emisión. El intermediario, en calidad de tomador, pagará los gastos administrativos generados.

B. PÓLIZAS DE SALUD

Para pólizas de productos individuales, se autoriza emisión de pólizas a intermediarios de BMI con descuento del porcentaje de acuerdo con la categoría asignada a cada uno.

Las pólizas se emitirán con clave directa de la compañía, no se pagará comisión sobre esta emisión. No obstante la producción será reconocida para cada agente en incentivos comerciales (incentivos mensuales, trimestrales, convención)

a. Agentes en estructuras segmento Emerald: 30% porcentaje de descuento sobre prima comercial (no aplica para anexos, ni policy fee) este descuento es contra 0% comisión

b. Agentes en estructuras segmento Gold: 25% porcentaje de descuento sobre prima comercial (no aplica para anexos, ni policy fee) este descuento es contra 0% comisión

c. Agentes en estructuras segmento Silver: 20% porcentaje de descuento sobre prima comercial (no aplica para anexos, ni policy fee) este descuento es contra 0% comisión

7.12. RESPECTO DEL USO DE LA CLAVE OTORGADA POR BMI:

A. Todo intermediario está obligado a reportar a las PNV mediante las cuales ejerce su labor de intermediación. El incumplimiento de esta obligación constituye faculta a la Compañía imponer las medidas que considere ejemplarizantes y persuasivas por dicha negligencia.
B. 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.
C. 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. Con las consecuencias directas sobre las agencias y/o personas que promuevan estas malas prácticas.
D. 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.

7.13. RESPECTO DEL MANEJO COMERCIAL

A. 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.
B. Se establecerá que para otorgar un nivel mayor al nivel 10 de comisión 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.
C. Se establecerá que para otorgar un nivel mayor o igual al nivel 30 de comisión adicional a cumplir con los requisitos de vinculación, el agente o agencia debe pasar por una calificación del Gerente Comercial o del Presidente para su autorización.

7.14. POLÍTICA DE INCENTIVOS.

Los incentivos para la promoción y colocación de productos de seguros serán definidos por la Gerencia Comercial, sometidos a aprobación por parte de la Presidencia de BMI y socializados con el Comité de Intermediarios. Dentro de la evaluación de estos, siempre deberán considerarse, entre otros, los siguientes aspectos:

A. La colocación debe promover un comportamiento ético por parte del intermediario y/o comercial.
B. Permiten una toma de riesgos prudente.
C. Garantizan trato justo al consumidor financiero.
D. Garantiza que el ofrecimiento atienda las necesidades y expectativas del consumidor financiero.
E. Exige el suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.

7.15. POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN APLICABLE PARA EL NEGOCIO DE COLECTIVOS

A. **Política sobre la Vinculación de Corredores y Agencias de Seguros con Enfoque en Negocios Colectivos:** BMI Colombia reconoce que los seguros colectivos requieren un manejo técnico, comercial y operativo diferenciado, así como una interlocución directa y especializada con los intermediarios que desarrollan este tipo de negocio. en consecuencia, la compañía no delegará el relacionamiento ni la atención de corredores de seguros ni agencias de seguros especializadas en colectivos a través de agencias administradoras o estructuras comerciales intermediadas. estos intermediarios deberán estar vinculados directamente a la compañía, la cual será responsable del 100% de la atención de sus requerimientos en todas las líneas de negocio. en caso de identificarse que un intermediario con perfil orientado al negocio colectivo ha sido vinculado dentro de una estructura de agencia administradora, bmi colombia procederá a reasignar su clave para establecer un vínculo directo, preservando así la alineación con esta política.

B. **Política sobre la Aplicación del Régimen de Traslado de Claves para Intermediarios con Enfoque en Seguros Colectivos – y Personas Naturales Vinculadas (PNV)**

En coherencia con la política de vinculación directa de corredores y agencias especializadas en seguros colectivos, la compañía ha definido que no es procedente delegar su gestión y relacionamiento a través de estructuras comerciales ni agencias administradoras, incluidas aquellas en las que se integran Personas Naturales Vinculadas (PNV). Por tanto, cuando se identifique que un intermediario –incluyendo expresamente a una PNV– cuya actividad esté mayoritariamente dirigida al negocio de colectivos, se encuentra vinculado dentro de una estructura, la compañía podrá proceder a su vinculación directa sin aplicar la penalización por traslado de claves prevista en el numeral 7.8 del Manual de Intermediarios. Esta medida se adopta en atención a la necesidad de contar con un canal directo, especializado y alineado con la naturaleza técnica y operativa del negocio colectivo. Esta excepción aplica a: Corredores de seguros y agencias de seguros legalmente constituidos con enfoque colectivo, y Personas Naturales Vinculadas (PNV) que, aun operando dentro de una estructura, gestionen de forma principal negocios colectivos o tengan un relacionamiento directo con empresas, asociaciones, grupos afines o entidades contratantes de seguros colectivos. La Gerencia Comercial, será responsable de verificar que el perfil del intermediario se ajusta a esta condición y de dejar constancia escrita de su tratamiento excepcional en el expediente correspondiente. 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.

7.11 Criterios de Acreditación

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

A. Capacidad Técnica
B. Capacidad Profesional

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

7.11.1 Capacidad Técnica

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

7.11.2 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:

A. Aspectos básicos del contrato de seguros.
B. Régimen aplicable a los ramos de seguros.
C. Aspectos básicos de administración de riesgos.
D. Aspectos de SARLAFT, relacionados con la intermediación de seguros.
E. 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:

A. Instituciones de educación superior reconocidas por el Ministerio de Educación Nacional y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
B. 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.
C. Asociaciones, federaciones, organismos de autorregulación y demás formas asociativas gremiales o sus organismos educativos adscritos, que implementen cursos de formación a intermediarios de seguros.

7.11.3 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:

A. Desempeñado funciones de dirección o administración de entidades aseguradoras de vida.
B. Prestados servicios de asesorías en el sector asegurador, relacionadas con seguros de vida.
C. Desempeñado funciones relacionadas con el objeto social de las entidades aseguradoras y/o entidades financieras.

7.11.4 Homologación

El intermediario de seguros podrá aportar soportes que acrediten su capacidad técnica emitida por cualquiera de los organismos autorizados por la SFC. En todo caso es requisito indispensable para BMI Seguros Colombia realizar el proceso de acreditación de idoneidad con la entidad.

7.11.5 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.

7.11.6 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:

A. Historia de BMI Colombia.
B. Productos ofrecidos por BMI Colombia.
C. Comisiones.
D. SARLAFT.
E. Riesgos.
F. SAC y Trato Justo al consumidor.
G. Protección de Datos Personales.
H. Lineamientos de Ética y Conducta.

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 cumplimento a lo establecido en la Circular Básica Jurídica Parte I, Titulo II, Capítulo I: Acceso e Información al Consumidor Financiero:

A. Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.
B. El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.
C. El alcance de los servicios de intermediación.
D. Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.
E. 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.

F. La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero.
G. La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.
H. El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.
I. 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:

A. Las citaciones deben dejar constancia escrita a través de las Agencias
B. Administradoras, Corredores o Agentes vinculados en forma directa.
C. Dejar claro que las citaciones son personales e intransferibles, esto sin excluir que puedan asistir personas que trabajen en las agencias.
D. Llevar el control de asistencia.
E. Reportar al Comité de Intermediarios los Intermediarios que después de dos citaciones a las jornadas de formación no asistan.
F. 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).

7.11.7 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:

A. Verificar el contenido de la información registrada en el Formato de Solicitud de Ingreso, que sea coherente respecto a los soportes presentados.

B. 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.
C. Verificación de referencias y de documentos de acreditación.
D. 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.
E. 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:

A. Recibir un trato respetuoso por parte de los funcionarios de BMI Colombia, sin importar la circunstancia que se presente.
B. Recibir de BMI Colombia la formación en productos ofrecidos por la Compañía.
C. Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz y oportuna sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos.
D. Recibir adecuada formación y actualización (cuando se requiera) como mínimo en los siguientes temas:
    a. Productos ofrecidos por BMI Colombia.
    b. Comisiones
    c. SAC y trato justo al Consumidor.

d. Protección de Datos Personales
e. Deberes de Información.
f. Lineamientos de Ética y Conducta.

E. 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.
F. Pago de las comisiones en los términos establecido en el contrato.
G. Recibir atención oportuna a sus requerimientos.
H. 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:

A. 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.
B. 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.
C. Mantener el criterio, objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando de buena fe y en cumplimiento de las normas legales colombianas.
D. 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.
E. 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.

F. Mantener su compromiso con los clientes desde su vinculación, durante la vigencia de sus riesgos, hasta su desvinculación.
G. 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.
H. Cumplir con las normas, políticas e instrucciones impartidas por BMI Colombia.
I. 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.
J. 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.
K. 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.
L. Entregar a BMI Colombia la información que posea sobre los contratos de seguros colocados durante la vigencia del contrato de intermediación.
M. Asistir a las reuniones y capacitaciones que tengan carácter obligatorio que convoque BMI Colombia.
N. Cumplir con los objetivos de producción establecidos.
O. 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.
P. 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.

Q. 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.

R. En caso del uso de la firma electrónica, garantizar que el cliente conoció del procedimiento y el proceso de autenticación.

S. 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.

T. Ejecutar su labor de promoción, asesoría y colocación de seguros de manera transparente, a efecto de evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprochables por parte de los consumidores financieros.

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:

A. Brindar acceso e información fácil, clara, transparente y oportuna sobre los seguros de BMI Colombia para garantizar que los consumidores financieros tomen decisiones informadas.

B. Verificar que el seguro ofrecido al consumidor financiero esté de acuerdo con sus necesidades, características y expectativas.
C. Los derechos y obligaciones del contrato de seguro, incluyendo condiciones particulares.
D. La cobertura, exclusiones y garantías.
E. El alcance de sus servicios de intermediación.
F. Los costos del producto y su comercialización.
G. La vinculación contractual del intermediario con la aseguradora y si se encuentra registrado en el SUCIS.
H. Su responsabilidad como intermediario frente al consumidor financiero.
I. La autorización otorgada por la aseguradora para comercializar su producto.
J. Procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación en caso de siniestro.
K. Canales para formular petición, queja o reclamo.
L. 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.

8.2.3 Prohibiciones aplicables a los Intermediarios de Seguros

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

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

G. Mediar en la intermediación de seguros colocados con el concurso de otras Agencias o Agentes, salvo autorización escrita del cliente.
H. Otorgar amparos, asumir riesgos o expedir pólizas a nombre de BMI Colombia, sin autorización expresa para ello.
I. Utilizar o permitir que sean utilizados para asuntos particulares o negocios distintos, formularios y/o papelería de BMI Colombia.
J. Contratar u ordenar publicidad a nombre de BMI Colombia o en el que se utilice el nombre de esta, sin previa autorización.
K. Comprometer la responsabilidad de BMI Colombia y contraer deudas o compromisos a nombre de esta.
L. 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.
M. 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.
N. 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.
O. Ceder, transferir o negociar los derechos y obligaciones que adquiere a través del contrato de intermediación.
P. Vincular a su estructura intermediarios de otras agencias, así como insinuar planes de incentivos mejores sin el aval de la entidad.
Q. 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 incursa 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:

A. Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes;
B. Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;
C. 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;
D. Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año.
E. 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:

A. Cuando la agencia sea dirigida por una sociedad de comercio, si las primas correspondientes a los seguros propios de esta 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

B. Cuando la sociedad de comercio que dirija la agencia tenga algún socio o administrador que esté inhabilitado para actuar como agente colocador de seguros.
C. 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.
D. 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. Reportes 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.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido respecto del reporte del SUCIS, la Junta Directiva de BMI Colombia designó a la Gerencia Comercial 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.

Adicional a lo anterior, la Gerencia Comercial debe garantizar que los reportes lleven como mínimo:

A. Los nombres, apellidos, tipo y número de documento de identificación de las Personas Naturales Vinculadas.
B. La razón social y número de identificación de los corredores de seguros y de las agencias de seguros.

C. La fecha de vinculación y de desvinculación de las Personas Naturales Vinculadas, cuando a ello haya lugar.
D. 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.
E. 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.
F. 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.
G. 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. La cultura organizacional de BMI Colombia está basada en la consecución de objetivos comunes bajo un ambiente armónico, ético y de sana competencia, por lo que los Intermediarios deben asumir su compromiso bajo dichos lineamientos y, en ese sentido, sus líderes estén en la capacidad de solucionar cualquier tipo de controversia considerando dichos principios.

12.1.1 Imposibilidad de acuerdo.

Como requisito de procedibilidad para acudir ante el Comité de Intermediarios cuando la controversia sea consecuencia de desacuerdos o inconformidades entre intermediarios de BMI COLOMBIA, será indispensable que el o los convocantes aporten constancia de intento de acuerdo previo entre los mismos. Esta constancia es un acta que debe encontrarse suscrita por las partes involucradas en la que se mencionen los hechos de la controversia y las razones que les impidieron de llegar

a un acuerdo. En el caso de que alguna de las partes manifieste no poder aportar acta por renuencia o imposibilidad de contactar a aquella otra con la cual tiene controversias, aquella deberá aportar soporte de haber solicitado a su requerido dicha reunión en como mínimo dos oportunidades y manifestar que el contacto no pudo ser posible. En este caso o en el evento en el que en cualquiera de los procedimientos anteriores no se logre llegar a un acuerdo satisfactorio entre las partes, las partes 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.

12.1.2 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. El Comité efectuará su evaluación, considerando, lo siguiente:.

A. Cuando se trate de una controversia entre Agencias, el Comité de Intermediarios verificará que antes de someterse el caso a su conocimiento, se aporte evidencia del acercamiento previo que las mismas tuvieron, mediante la remisión de acta suscrita por las partes en los términos del subnumeral anterior.
B. El Comité de Intermediarios evaluará la situación presentada de manera objetiva, basada en las pruebas obtenidas.
C. 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.
D. Las decisiones que adopte el Comité de Intermediarios constituyen la última instancia de definición al interior de la Compañía.
E. Las actuaciones del Comité de Intermediarios están sujetos a reserva.
F. Las decisiones se notificarán por intermedio de cada dirección comercial.

12.2 Responsabilidades frente a los casos presentados al Comité

A. 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.
B. El analista de intermediarios elaborará y presentará al Comité de Intermediarios un reporte sobre el caso denunciado.
C. 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.
D. El analista de intermediarios es el encargado 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.

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

A. **Falta Leve:** Cualquiera de las siguientes medidas: llamado de atención escrito, suspensión de la clave hasta por un mes, 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.
B. **Falta Grave:** Cualquiera de las contempladas para faltas leves y/o cualquiera de las siguientes: suspensión de la clave del intermediario y pago de comisiones por el término que establezca el Comité de Intermediarios, pérdida del derecho a obtener comisiones de renovación, cancelación de la clave, imposibilidad indefinida para volver a comercializar con BMI Colombia.

Cuando la comisión de circunstancias tipificadas como faltas leves o graves recaiga de manera reiterada en agentes o PNV pertenecientes a la estructura de

la respectiva agencia administradora o estructura de una Agencia, aun sin ser efectuadas directamente por la agencia administradora, BMI Colombia podrá aplicar las sanciones que considere pertinentes en contra de la agencia administradora y/o estructura a la cual pertenezca el agente, agencia o PNV. Entiéndase por conducta reiterada la comisión de dos o más faltas graves o leves en un periodo de cinco años.

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 contactenos@bmicos.com notificaciones@bmicos.com

14. Procedimiento para la Vinculación

Hace parte integral del presente manual el procedimiento de vinculación de intermediarios.

15. 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 Comité de Intermediarios y el informe posterior a la Junta Directiva.

Es responsabilidad del Comité de Intermediarios proponer y realizar las modificaciones o actualizaciones del Manual.