



INTRODUCCIÓN

La conciencia que hay de los numerosos aspectos que comprometen la competitividad y la rentabilidad de las entidades es cada vez mayor, situaciones como escándalos financieros, volatilidad en los mercados financieros, deficiencias en el servicio a los clientes, inseguridad ante las nuevas tecnologías, catástrofes naturales, terrorismo, cambios normativos y el lavado de activos son aspectos que se convierten en riesgos potenciales y amenazan la estabilidad de las entidades. Es por esto, que POSITIVA Compañía de Seguros S.A. ha estructurado un proceso de administración de riesgos operativos y de lavado de activos y financiación del terrorismo, para identificar y evaluar estos riesgos y su impacto, a fin de determinar planes, acciones y tratamientos que permitan minimizarlos.

En este proceso, nuestros intermediarios juegan un papel muy importante, ya que son la “puerta de entrada” de nuestros clientes, haciéndose partícipes de nuestros procesos de vinculación y mantenimiento de clientes. El presente material tiene como objetivo sensibilizar a nuestros intermediarios sobre la importancia de la gestión de riesgos y su papel dentro de los procesos de Positiva Compañía de Seguros S.A.

El documento está dividido en tres partes: La primera contiene las definiciones generales. La segunda se centra en el papel de nuestros intermediarios en la gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo; y la tercera y última en el papel de nuestros intermediarios en la gestión del riesgo operativo.

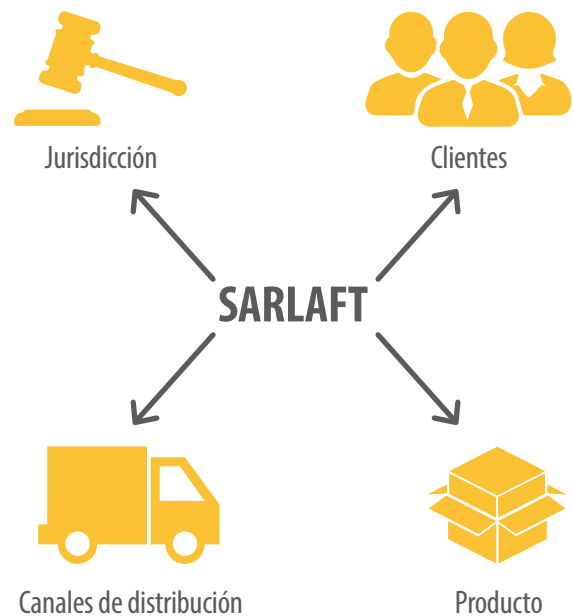
1. CONCEPTOS GENERALES

1.1. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (LA/FT)

Por riesgo de LA/FT entendemos la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir POSITIVA Compañía de Seguros S.A. por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de las mismas.

El lavado de activos provenientes de actividades ilícitas es un concepto amplio que engloba cualquier actividad ilegal o ilícita, tales como tráfico de personas, enriquecimiento ilícito, secuestro, financiamiento del Terrorismo, tráfico de Armas, tráfico de drogas o estupefacientes, rebelión y extorsión, entre otras.

Los factores generadores del riesgo de LA/FT son:



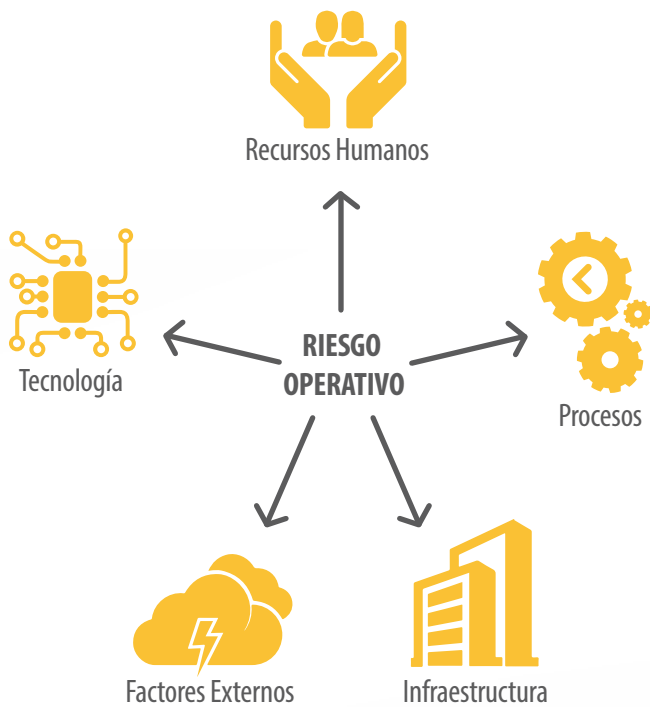
1.2. PERSONAS PÚBLICAMENTE EXPUESTAS (PEPs)

Las personas públicamente expuestas son aquellas que por su cargo manejan recursos públicos, detentan algún grado de poder público o gozan de reconocimiento público.

1.3. RIESGO OPERATIVO

Por riesgo operativo entendemos cualquier situación que de llegar a ocurrir podría afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, de un área o de POSITIVA.

Los factores generadores del Riesgo Operativo son:



1.4. FRAUDE

El fraude se cataloga como un tipo de riesgo operativo. Se define como cualquier acto, omisión, actividad o comportamiento intencional o doloso, con el fin de apropiarse, aprovecharse o hacer uso indebido de los activos de la Compañía, sean materiales o intangibles, para beneficio propio o de un tercero, a través del engaño, falsificación u otros medios ilegales.

1.5. CORRUPCIÓN

Para Transparencia por Colombia, la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”.



2. PAPEL DE LOS INTERMEDIARIOS EN LA GESTIÓN DEL RIESGO DE LA/FT

POSITIVA, para mitigar el riesgo de LA/FT, ha dispuesto los siguientes mecanismos y controles:

- Debida diligencia en relación con el conocimiento del tomador y/o beneficiario de una póliza de seguros.
- Cruce de tomadores y/o beneficiarios de pólizas de seguro contra listas restrictivas (ONU y OFAC).

En el primer control mencionado nuestros intermediarios de seguros juegan un papel fundamental, ya que son el contacto directo con nuestros clientes.

A continuación describiremos los aspectos relevantes que debe tener en cuenta un intermediario al momento de la solicitud de un seguro o al actualizar la información del tomador:

2.1. DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO DE VINCULACIÓN:

En POSITIVA, como mecanismo para conocer adecuadamente a nuestros clientes, utilizamos el formulario de vinculación. Por medio de este formulario el intermediario recolecta la información básica de los clientes, para realizar un adecuado conocimiento de los mismos.

¿QUE ES?

El Formulario de conocimiento del Cliente es el instrumento de recolección de la información básica de los nuevos clientes.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Para obtener un conocimiento efectivo, eficiente y oportuno de todos nuestros clientes actuales y potenciales.

Para verificar la información y los soportes de la misma.

La información suministrada es insumo para los procesos de Control y Monitoreo de los clientes y sus transacciones.

Permite detectar posibles casos de lavado de activos y fraude en siniestros.

Es requisito para la expedición de pólizas cuando se está vinculando un cliente nuevo.

¿QUIÉN LO DILIGENCIA?

Este formulario debe ser diligenciado por el Cliente con su respectiva firma y huella, al inicio de las relaciones contractuales o comerciales con la Compañía.

¿CUÁNDO LO DILIGENCIA?

Antes de iniciar cualquier relación contractual o comercial, el cliente debe realizar el diligenciamiento del formulario de vinculación. Al actualizar la información del cliente mínimo una vez al año.

Es importante que el intermediario tenga en cuenta los siguientes aspectos al momento de la vinculación de un cliente:

- A.** Velar porque el diligenciamiento del formulario se haga de forma completa y con información veraz y confiable.
- B.** Garantizar que el cliente informe a través del formulario si cumple alguna de las condiciones para ser clasificado como PEP.
- C.** Garantizar que el diligenciamiento del formulario lo realiza el cliente – tomador del seguro.
- D.** Realizar la entrevista de conocimiento al cliente potencial, garantizando que la evidencia esté consignada en el respectivo formulario y que no existen incoherencias entre la información del formulario y la obtenida en la entrevista.

E. Realizar la entrevista, preferiblemente de forma presencial. La entrevista NO presencial podrá ser aplicada solo en los siguientes casos:

- Cuando la ubicación geográfica del cliente así lo requiera.
- Para el caso de personas jurídicas, cuando NO estén vinculadas a las siguientes actividades:
 - Actividades inmobiliarias.
 - Comercio al por mayor y menor de vehículos, motocicletas o electrodomésticos.
 - Explotación de minas o canteras.
 - Intermediación Financiera.
 - Servicios comunitarios, sociales y/o personales.
 - Transporte de pasajeros y/o mercancías.
- Cuando el producto objeto de la vinculación sea distinto a:
 - Positiva Ahorro y Vida.
 - Largo Plazo Inversión.
 - Inversión Positiva.

F. Firmar el formulario como muestra de su debida diligencia y adecuado conocimiento del cliente; así como del cumplimiento de las políticas de vinculación señaladas por POSITIVA.

G. Reportar al Oficial de Cumplimiento de POSITIVA cualquier anomalía identificada en desarrollo de la entrevista.

2.2. ACTUALIZACIÓN ANUAL DE LA INFORMACIÓN:

El SARLAFT prevé la obligación de realizar una actualización anual de la información de los clientes. Es por ello que a través de la renovación de pólizas se exige la actualización de la información allí suministrada y que es susceptible de cambios (dirección, teléfono, actividad económica, origen de los recursos, entre otros).

Nuestros intermediarios deben velar porque esta política se cumpla.

2.3. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN:

Esta etapa la realiza el Gerente y/o Líder comercial de la respectiva Regional y/o Sucursal. En cualquier caso, y sobre el respectivo formulario, quien efectúe la verificación de la información debe darle una calificación de acuerdo con lo establecido a continuación:

O.K.	Si todo está en regla.
D.F.	Datos faltantes.
D.N.C.	Dato no confirmado.
D.I.	Dato Inexacto.
D.N.S.	Dato no suministrado.

En caso de que la calificación sea diferente a O.K. se suspende el proceso de vinculación y se debe informar inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.

2.4. EXCEPCIONES A LA OBLIGACIÓN DE DILIGENCIAR EL FORMULARIO DE VINCULACIÓN DE CLIENTES Y REALIZAR LA ENTREVISTA:

En POSITIVA Compañía de Seguros S.A. se exceptúan del diligenciamiento del formulario y de la realización de la entrevista los siguientes casos:

- I.** Seguros tomados por entidades financieras, aseguradoras o sociedades administradoras de fondos de pensiones por cuenta de sus clientes.
- II.** Seguros relativos a la seguridad social.
- III.** Aquellos seguros en que el tomador, asegurado, afianzado o beneficiario sea una persona jurídica bajo

el régimen de derecho público, salvo los seguros tomados por empresas industriales y comerciales del Estado y/o sociedades de economía mixta que no estén sometidas a inspección y vigilancia de la SFC.

IV. Los contratos de reaseguro.

V. Los seguros tomados mediante mercadeo masivo o banca-seguros siempre que el pago de las primas se haga mediante descuento directo de cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta de crédito, y que el cliente haya autorizado expresamente el traslado.

VI. Aquellos seguros tomados por personas naturales o jurídicas por cuenta y a favor de sus empleados, cuyo origen sea un contrato de trabajo o relación laboral, respecto de la información del asegurado y el beneficiario. En lo que hace al tomador, la información debe solicitarse en su totalidad.

VII. Aquellos seguros que las entidades aseguradoras están obligadas a expedir por disposición legal.

VIII. Aquellos seguros otorgados mediante procesos de licitación pública.

IX. Los contratos de coaseguro para las compañías distintas a la líder.

X. Seguros de salud.

XI. Seguros Exequiales.

XII. Aquellos seguros tomados por personas naturales o jurídicas en una misma entidad aseguradora, que cumplan los siguientes requisitos en forma simultánea:

- Que el valor asegurado sea igual o inferior a 135 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Que el máximo pago bimestral (cada dos meses) de la prima sea igual o inferior a la doceava parte de un (1) salario mínimo legal mensual vigente.

No se encuentra autorizada ninguna excepción adicional a las mencionadas anteriormente.

2.5. REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES O SEÑALES DE ALERTA

Por último, es importante resaltar que una vez vinculado un cliente, y durante el tiempo que dure la relación comercial, nuestro intermediario debe apoyarnos informando acerca de cualquier inusualidad que detecte en el estilo de vida del cliente o en su comportamiento comercial y/o transaccional.

Para lo anterior, podrá dirigirse al Gerente de Sucursal, Gerente Regional, Gerente Técnico de Vida y/o al Oficial de Cumplimiento.

Como una inusualidad se clasifica lo siguiente:

- Operaciones cuya cuantía o características no guardan relación con la actividad económica del cliente.
- Operaciones que por su cantidad, por los valores asegurados o por sus características particulares, no tienen relación con los parámetros de comportamiento del cliente.
- Sucesos conocidos y que puedan afectar el buen nombre de los clientes vinculados a la Compañía.
- Alertas generadas por cambios significativos en la información financiera de los tomadores de pólizas de seguro de vida, al momento de actualizar su información.
- Presunto uso indebido de identidades, por ejemplo: uso de números de identificación inexistentes, números de identificación de personas fallecidas, suplantación de personas, alteración de nombres, entre otros.
- Presentación de documentos o datos presuntamente falsos.
- Actuación en nombre de terceros y uso de empresas aparentemente de fachada.
- Relación con personas vinculadas o presuntamente vinculadas a actividades delictivas.
- Relación con bienes de presunto origen ilícito.
- Anexos contemplados en el Manual de Suscripción del ramo aparentemente alterados, imprecisos o vencidos o cuando éstos se hallen incompletos.
- Solicitud de suscripción de pólizas sin documentos

reglamentarios, con identificación insuficiente o mínima información y que no puede ser verificada.

- Solicitud de varias pólizas de seguros con diferentes tomadores y/o asegurados y un mismo beneficiario.
- Costo o prima de seguros cuya cuantía no se ajusta a su nivel de vida, actividad económica y/o ingresos del cliente.
- Valores asegurados que no guardan relación con los niveles que usualmente maneja el mercado.
- Valores de ahorro excesivos respecto del valor asegurado.
- Cuando dentro de una misma vigencia el cliente cambia los valores asegurados siempre pretendiendo incrementarlos.
- Cancelaciones de pólizas de seguros, que exigen la devolución del valor de las primas y de los ahorros, por importes muy significativos, sin una finalidad concreta o justificación lógica.
- Solicitud de una póliza por parte de un potencial cliente desde un lugar geográfico distante, cuando cerca de su domicilio podría conseguir un contrato de similares características, o cuando trata de contratar una póliza por diferentes Sucursales.
- El cliente no parece estar preocupado por el precio de la póliza, o por la conveniencia del producto para sus necesidades.
- El cliente busca pre-pagar la prima del seguro, sin justificación alguna.
- Clientes que buscan efectuar pagos en efectivo por cuantías significativas.
- El cliente revela interés respecto de las condiciones de cancelación anticipada.
- El cliente contrata una póliza por un importe muy significativo y luego de un corto período de tiempo requiere el reembolso de los fondos, solicitando que se abonen a un tercero, sin importarle las consecuencias financieras de la cancelación anticipada o de la devolución anticipada de los ahorros.
- Cuando no existe ningún vínculo entre el asegurado y el beneficiario, en pólizas de vida individual.

3. PAPEL DE LOS INTERMEDIARIOS EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

POSITIVA tiene la responsabilidad de promover entre sus colaboradores, clientes, proveedores, intermediarios y demás grupos de interés las más altas conductas éticas. Por esta razón, ha implementado un esquema de prevención de fraude y corrupción, basado en los modelos de administración de riesgos.

Para cumplir con dicha responsabilidad se cuenta con una política de prevención de fraude y corrupción que se basa en los siguientes principios:

- Cero tolerancia al fraude.
- Presunción de buena fe.
- Ausencia de represalias.
- Garantía de la confidencialidad.
- Disponibilidad de canales de comunicación.
- Existencia de un régimen sancionatorio.
- Capacitación permanente.

POSITIVA ha identificado algunas acciones que pueden constituirse como faltas a la ética. A continuación se enumeran algunas de ellas, que podrían considerarse como eventos de fraude:

- Cualquier acto, omisión o intención dolosa que busca un beneficio propio o de terceros (material o inmaterial).

- Ejecutar actividades o tomar decisiones cuando existe relación no declarada, entre un funcionario y un ente externo que interactúa con Positiva Compañía de Seguros S.A., o en determinados casos entre empleados de la Compañía, entre quienes se desarrollan actividades incompatibles entre sí, o que afectan la independencia del empleado para la toma de decisiones.
- Ejecutar actividades o tomar decisiones cuando tengan el potencial de crear conflictos con sus obligaciones con la Compañía.
- Dar o recibir pagos ilegales, sobornos, gratitudes o regalos a oficiales de gobierno o entes de control con el fin de obtener una contraprestación.
- Participar de forma activa o pasiva, por acción u omisión, en la manipulación de procesos de contratación y/o negociaciones en las cuales, la Compañía actúe como proveedor o cliente (relaciones con el Estado o terceros en general).
- Falsificar, alterar o manipular documentos, información o reportes de uso interno o externo, a título personal o de la Compañía.
- Usar indebidamente, destruir, adulterar o falsificar información interna o confidencial (Propiedad intelectual, información privilegiada).

- Apropiarse, destruir, remover o utilizar indebidamente bienes de cualquier naturaleza de propiedad de Positiva Compañía de Seguros S.A o de terceros que estén bajo su custodia.
- Ejecutar o apoyar la ejecución de actividades relacionadas con lavado de activos o financiación del terrorismo.
- Suplantación de identidad, información, falsedad ideológica o cualquier tipo de violación, malversación, usufructo no autorizado o abuso de propiedad intelectual o piratería.
- Retención o jineteo en la emisión de primas u obtención de negocios en beneficio propio o para beneficio de terceros.
- Revelación de información confidencial de la Compañía.
- Aceptar o solicitar cualquier elemento de valor material de los intermediarios, agentes, contratistas, proveedores o prestadores de servicios.

En la gestión del Esquema de Prevención de Fraude y Corrupción nuestros intermediarios, al igual que todos nuestros grupos de interés, juegan un papel importante por lo que la Compañía coloca a su disposición los siguientes mecanismos para la denuncia de situaciones anómalas que puedan llegar a calificarse como potenciales fraudes:

- Línea Ética: 01- 8000- 112 - 870
- Correo Ético: lineaetica@positiva.gov.co
- Página web: Haciendo click en el link de Línea Ética