

**CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**COMPAÑÍA ASEGURADORA DE FIANZAS S.A.**

**CONFIANZA S.A.**

## **I. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL GOBIERNO CORPORATIVO**

Principio 1.

Integridad: Confianza S.A siempre actuará con honradez y rectitud.

Principio 2.

Capacidad, cuidado y diligencia: Confianza S.A llevará a cabo sus actividades comerciales con la debida capacidad, pericia y diligencia.

Principio 3.

Prudencia: Confianza S.A conducirá su negocio y organizará sus asuntos con prudencia.

Principio 4.

Divulgación de información a los clientes: Confianza S.A atenderá las necesidades de información que tengan sus clientes y les dará un trato justo.

Principio 5.

Información sobre clientes: Confianza S.A solicitará a sus clientes la información razonable, antes de orientarlos a suscribir un contrato.

Principio 6.

Conflictos de interés: Confianza S.A evitará conflictos de interés.

Principio 7.

Relación con las autoridades de regulación, inspección, control y vigilancia: Confianza S.A tratará a sus reguladores de manera abierta y cooperativa.

Principio 8.

Quejas: Confianza S.A contará con un procedimiento para el manejo y solución de quejas eficiente, respetuoso y justo, adecuado para prevenir en lo posible litigios con los consumidores.

Principio 9.

Administración y control: Confianza S.A organizará y controlará sus asuntos de acuerdo con las normas y estatutos que la regulan.

## **IDENTIFICACION DE LA EMPRESA**

El 4 de junio de 1979 nació la Compañía Aseguradora de Fianzas S.A. CONFIANZA en el mercado nacional de seguros. Sus fundadores tuvieron la idea de llenar un importante vacío en el mercado, contribuyendo a su vez al desarrollo del país con una aseguradora especializada en satisfacer las necesidades de los contratistas de las obras públicas y de la actividad de la construcción, brindando respaldo a los contratos celebrados con el sector oficial y contratos entre particulares. Hoy, CONFIANZA se ha convertido en la empresa líder especializada en el ramo de los seguros de cumplimiento.

## **MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO**

La gestión empresarial de Confianza está alineada por el Direccionamiento Estratégico de la organización para desarrollar sus propósitos. Dentro del Direccionamiento Estratégico se encuentra el marco de referencia corporativo el cual está constituido por la misión, la visión y los valores.

### **MISIÓN**

"Apoyamos el desarrollo social y económico de Colombia, protegiendo el patrimonio de nuestros asegurados y respaldando a nuestros afianzados con una red de reaseguradores e intermediarios expertos, estableciendo relaciones comerciales sólidas y de largo plazo.

Para ello contamos con un equipo humano, innovador, amable, dinámico, en permanente desarrollo integral, dispuesto a ofrecer un servicio excepcional caracterizado por su oportunidad, conocimiento y experticia en el negocio “

### **VISIÓN**

“Ser una aseguradora líder en permanente evolución, con una marca reconocida y preferida por su trayectoria, conocimiento técnico, solidez patrimonial, servicio excepcional y por promover proyectos de alto impacto económico, social y ambiental que contribuyan en el desarrollo de un país sostenible”

## **VALORES CORPORATIVOS**

Los valores que se han incluido en el plan estratégico son el principal referente de comportamiento que tienen todos los colaboradores y constituyen un elemento de diferenciación de la cultura de nuestra empresa en comparación con cualquiera otra en el país. Se busca poder comprobarlos en el día a día cotidiano, en todas las sucursales y oficinas donde hay funcionarios de Confianza.

- **INTEGRIDAD CON LEALTAD:** Entereza y rectitud de conducta, basada en principios y valores éticos. Se traduce en el día a día en:
  - Coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
  - Compromiso de defender la organización y sus intereses.
  - Fidelidad a los principios, valores y compromisos adquiridos
  - Honestidad en el comportamiento personal manifestado en sinceridad, confiabilidad y transparencia
  - Rectitud en la gestión de riesgos y en todas las actividades relacionadas con los mismos.
  - Seguimiento a las normas y políticas establecidas para su rol.

- **RESPECTO:** Compresión y tolerancia a los demás, a sus ideas y sentimientos, sobre todo cuando son contrarios a los nuestros .Se traduce en el día a día en:
  - Aceptación de nuevos puntos de vista y formas diferentes de actuar y trabajar.
  - Valorar la diversidad y sobre ella construir.
  - Capacidad de escucha atenta.
  - Consideración por el tiempo de los demás.
  - Atención con los acuerdos y los compromisos establecidos.
  - Capacidad para convivir y participar por encima de las diferencias ideológicas
  
- **EFFECTIVIDAD CON AUSTERIDAD:** Capacidad de alcanzar las metas propuestas (eficacia) con los medios y recursos disponibles actuando con sobriedad en el modo de trabajar y vivir. Se traduce en el día a día en:
  - Compromiso con el logro de los objetivos y metas haciendo uso razonable de los recursos.
  - Negociación enfocada en optimizar la relación costo /beneficio y el gana-gana.
  - Gestión integral de los recursos con resultados.
  - Uso efectivo del tiempo laboral.
  
- **CONSISTENCIA:** Solidez en el pensamiento y en la acción, obrando con fundamento, firmeza y estabilidad. Se traduce en el día a día en:
  - Liderar con el ejemplo
  - Argumentar con objetividad y buen criterio
  - Firmeza en lo que se quiere, se hace y se cumple
  - Conciencia de las implicaciones de una decisión
  - Prudencia en el análisis utilizando la información adecuada.
  
- **JUSTICIA:** Tratamiento justo e igualitario en todos los contextos de la organización coherente con la contribución y responsabilidad. Se traduce en el día a día en:
  - Proporcionar igualdad de oportunidades
  - Balance entre derechos y deberes.
  - Equilibrio y objetividad en el trato con los clientes.
  - Toma de decisiones justas y equilibradas analizando hechos, razones y argumentos.
  
- **RESPONSABILIDAD:** Asumir los compromisos adquiridos superando las expectativas. Se traduce en el día a día en:
  - Cumplir con la labor asignada y las metas propuestas, superando las dificultades y siendo parte de la solución.
  - Ser diligente, esmerarse en hacer las cosas con interés, cuidado y oportunidad.
  - Tener conciencia de la importancia de mi labor en el trabajo de otros y su impacto en la organización.
  - Aceptar las consecuencias de los actos y decisiones.

## **II. DERECHOS Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS**

Confianza proporcionará a todos los accionistas dentro de los términos de la ley y de los estatutos, de manera oportuna, amplia, equitativa y en igualdad de condiciones y sin distinción, toda la información para dar a conocer el estado general de los negocios de la sociedad, su organización y situación financiera. Confianza acatará y atenderá de manera estricta y fiel las decisiones e instrucciones que los accionistas adopten en la Asamblea General de conformidad con los estatutos sociales.

## **III. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA ENTIDAD**

### **1.1 La Asamblea general de Accionistas**

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno de las sociedades u organismos cooperativos y constituye el principal mecanismo para el suministro de información a los accionistas.

**Medida No. 1:** La información relacionada con los puntos descritos en el anuncio de convocatoria a las Asambleas, se encontrará a disposición de los accionistas desde la fecha del anuncio de convocatoria y con la debida anticipación.

**Medida No. 2:** El orden del día divulgado en la convocatoria a la reunión de la Asamblea debe ser claro y adecuadamente desagregado, de manera que se tenga pleno conocimiento sobre los asuntos que van a ser sometidos a consideración, sin perjuicio del derecho que les asiste a los accionistas para presentar sus propuestas en las reuniones de asamblea.

### **1.2. Celebración:**

**Medida No. 3:** Además de la participación de los accionistas, los administradores y directores, cuando sea necesario se podrán contar con la participación de conocedores en los temas sometidos a decisión, quienes ayuden a informar ampliamente la decisión de los votantes.

### **2. La Junta Directiva**

La Junta Directiva, es el órgano ejecutivo de la sociedad y el punto medio entre los accionistas y la administración.

#### **2.1. Conformación y Funcionamiento:**

**Medida No. 4.** Los miembros de la Junta Directiva de Confianza cumplirán con requisitos de carácter profesional y ético. La Junta Directiva contará con tres (3) miembros independientes y su composición tendrá una adecuada combinación de profesionales y expertos en distintos temas que brinden valor agregado en la toma de decisiones.

#### **2.2. Derechos y Deberes de los Miembros de la Junta Directiva.**

Sin la información necesaria, no es posible tomar decisiones adecuadas sin determinar objetivamente la existencia de situaciones generadoras de conflictos de interés.

El miembro de Junta Directiva debe contar oportunamente con los instrumentos, tanto de información como de asesoría, que le permitan afrontar de manera informada las diferentes decisiones que se someten a su consideración. Así mismo y dada su responsabilidad, debe contar con la posibilidad de dejar constancia del sentido de su voto y de las razones del mismo.

De manera general, los miembros de la Junta Directiva tienen deberes de diligencia, fidelidad al interés social, lealtad y confidencialidad sobre la información que manejan.

**Medida No. 5.** A los miembros de Junta Directiva les debe ser puesta a su disposición la información suficiente para que pueda tener un conocimiento integral de la compañía y del sector en que se desarrolla, así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo. La Junta Directiva podrá solicitar la información necesaria para el correcto ejercicio de sus funciones.

**Medida No. 6.** Para el correcto ejercicio de sus funciones, los directores tendrán acceso con anticipación a la celebración de la Junta Directiva, a la información que sea relevante para la toma de decisiones.

**Medida No. 7.** La Junta Directiva podrá solicitar la contratación de asesoría externa para adoptar determinadas decisiones y bajo las circunstancias especiales. En todo caso, los asesores deberán guardar confidencialidad sobre los temas consultados y sobre la información presentada en el desarrollo del contrato.

### **2.3. Funciones de la Junta Directiva**

Las principales funciones de la Junta Directiva son controlar la gestión, ya que además de orientar la estrategia corporativa, ésta es el máximo supervisor de las actividades de la alta gerencia, la protección de los derechos de los accionistas y del cumplimiento de las estrategias frente a los demás grupos de interés.

Como reflejo de estas funciones la Junta Directiva es la encargada de prevenir y divulgar los posibles conflictos de interés; de fijar una política de restricción y prohibición clara respecto de los regalos o dádivas de terceros ajenos a la compañía y que puedan influir en la toma de sus decisiones mediante la adopción del código de Ética y Conducta de la organización.

### **2.4. Comités**

Para cumplir de manera satisfactoria con sus responsabilidades, la Junta Directiva se apoyará en comités para el cumplimiento de ciertas funciones específicas. La creación de comités para la eficiente discusión de ciertos temas no implica la delegación de la responsabilidad de la Junta Directiva ni la de sus miembros.

**Medida No. 8.** En aquellos casos en que se prevea la creación de comités de Junta Directiva, estos atenderán a la dimensión y actividad de la compañía. Las funciones y competencias de uno o más comités, así como su composición y funcionamiento para cumplir eficientemente sus funciones, serán definidas en el reglamento del correspondiente comité.

Para la conformación del comité de auditoría se tendrá en cuenta la participación de por lo menos un miembro independiente de la Junta Directiva.

## **IV. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

**1. Principios de revelación de información.** La revelación de la información deberá seguir los siguientes principios:

La información deberá ser suministrada en forma suficientemente oportuna, pertinente, clara y completa para que el miembro del grupo de interés destinatario pueda tomar decisiones; detallando los beneficios y cualquier riesgo de una manera equitativa y balanceada.

La información revelada deberá ser consistente de manera tal que garantice que es generada de acuerdo con una misma metodología a través del tiempo en cumplimiento de la normatividad nacional y de las prácticas generalmente aceptadas. Si la metodología o el sustento normativo de los mecanismos de revelación de información cambian, ello debe ser advertido para garantizar que sea comparable a lo largo del tiempo.

Confianza S.A ejercerá un cuidado razonable para que la información sea correcta en todos sus aspectos esenciales, que no sea engañosa, que sea fácil de comprender y se encuentre disponible por escrito o por un medio electrónico apropiado.

No podrá entenderse dentro de la información puesta a disposición del público la que se encuentra sujeta a confidencialidad, secreto industrial o aquella que con su revelación pueda causar un perjuicio económico o comercial a la compañía.

**Medida No. 9.** Se deberán utilizar los medios electrónicos del caso para dar a conocer la información y facilitar el envío de la misma, teniendo en cuenta el acceso que los usuarios y destinatarios. Además, deberán adecuarse estos medios para que el usuario o destinatario pueda ponerse en contacto con la compañía a través de ellos.

### **2. Revelación de información financiera y no financiera**

#### **2.1. Revelación de Información Financiera**

**Medida No. 10.** La compañía deberá publicar los estados financieros que transmite a la Superintendencia Financiera de Colombia y que son aprobados por ésta, en su página web corporativa.

Lo anterior teniendo en cuenta que la mencionada revelación de información no perjudique los intereses comerciales y económicos de la compañía de seguros, ni que esté sujeta a reserva legal, confidencialidad contractual o secreto industrial o profesional.

#### **2.2. Revisor Fiscal:**

**Medida No. 11.** La sociedad no contratará con el revisor fiscal o con personas o entidades a él vinculadas servicios distintos al de revisoría.

### **3. Transparencia frente los grupos de interés**

La transparencia frente a los grupos de interés de Confianza S.A., se obtiene mediante la promoción y el cumplimiento por parte de todos sus empleados de reglas definidas en función de la clase de relaciones que se establecen con cada uno de ellos. Así, frente a los accionistas, se requieren los reglamentos aplicables a la conducta de la administración para proteger sus derechos y facilitar su ejercicio, incluyendo las reglas de prevención de conflictos de interés, como quiera que a través de ellos se busque cumplir con el deber de lealtad de los administradores respecto de todos los accionistas.

#### **3.1. Transparencia con el cliente**

En relación con los clientes la transparencia cubre desde la publicidad, mercadeo y tratativas precontractuales propiamente dichas, hasta llegar a la celebración de un contrato y a su ejecución. Lo anterior incluye el suministro de información concisa, veraz y fácilmente comprensible relativa al contrato de seguros y sus derechos y obligaciones.

Los intermediarios de seguros y los demás responsables de los canales de distribución de los mismos juegan un rol vital en la implementación de la política de transparencia de cara a los clientes.

**Medida No. 12.** Confianza S.A en sus relaciones con los usuarios, deberá propender por el equitativo acceso a los servicios de la compañía y el trato respetuoso con los clientes.

La compañía velará por su exclusivo interés y el del cliente, sin que sea posible solicitar o recibir reconocimientos económicos o materiales por parte del mismo, que pretendan buscar algún tipo de favorecimiento.

**Medida No. 13.** Confianza S.A en caso de controversias con los clientes, en la medida de lo posible, promoverá la utilización de mecanismos alternativos de solución de controversias.

**Medida No. 14.** Con carácter previo a la celebración del contrato de seguros, se informará al cliente sobre sus derechos y sus obligaciones de manera tal que éste pueda conocer los efectos derivados del incumplimiento de cualquiera de las últimas.

**Medida No. 15.** El defensor del cliente deberá rendir informe anual a la Junta Directiva y ser presentado a la Asamblea general de Accionistas acompañado con las recomendaciones que a su juicio son convenientes para una adecuada solución a las quejas planteadas durante el periodo.

#### **3.2. Transparencia en la intermediación y comercialización de los seguros**

Los intermediarios y los responsables por los canales de distribución de los seguros son responsables del cumplimiento de las obligaciones de transparencia con el cliente ya que los mismos son quienes tienen el contacto directo con el cliente y son los responsables del correcto envío de la información en cuestión. Sin embargo, Confianza S.A procurará adoptar medidas tendientes a que los intermediarios y los canales de comercialización de los seguros con quienes tienen relaciones contractuales y comerciales cumplan con estas medidas.



### **3.3. Transparencia frente al contrato de reaseguro**

La información relacionada con las negociaciones de reaseguro, constituye un elemento clave para la ejecución de estos contratos. Una adecuada negociación de reaseguro, no solamente protege los intereses de los asegurados al otorgarles mayores posibilidades de dispersión del riesgo, sino también protege la capacidad patrimonial del asegurador y los intereses de sus accionistas.

Una buena gestión de los riesgos asociados con las negociaciones de reaseguro permite mitigar los riesgos técnicos y financieros a que se expone la entidad.

La Junta Directiva, es el organismo responsable de aprobar las políticas reaseguro. Los sistemas de control interno (auditoría interna) y revisoría fiscal en la medida que lo consideren necesario, deberán elaborar informes para la Junta con ocasión de la negociación del reaseguro.

**Medida No. 16.** La compañía mantendrá los archivos con la información sobre la negociación del reaseguro.

**Medida No. 17.** La administración informará a la Junta Directiva por lo menos anualmente, sobre los contratos de reaseguro que tiene vigentes la entidad y sobre la estructura de las coberturas de la compañía. Así mismo, la administración informará sobre a la Junta Directiva sobre las situaciones particulares que se presenten durante la vigencia de los contratos de reaseguro del periodo.

## **V. INTERPRETACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO**

**Medida No. 18.** El presente código deberá interpretarse de acuerdo al principio de buena fe. Las notas explicativas que aparecen en cada medida deberán interpretarse en forma armónica y en función de la finalidad del Código considerado en su conjunto.

**Medida No. 19.** La modificación del código de Gobierno Corporativo, así como sus enmiendas o cambios deberán ser aprobados por la Junta Directiva de la aseguradora.