



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	4
1. Prevención de conflictos de interés	9
2. Prevención de soborno y corrupción	14
3. Prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y violación de sanciones Internacionales	17
4. Trato justo y profesional a los clientes	20
5. Protección y uso responsable de datos personales	23
6. Protección y manejo de información confidencial	26

7. Protección a la libre competencia	29
8. Prevención de uso indebido de Información estratégica	32
9. Prevención de discriminación y acoso	36
10. Respeto por la salud y la seguridad	39
11. Protección del Medio Ambiente y los Derechos Humanos	42
12. Participación con medios de comunicación	45
Anexo: política de uso indebido de información estratégica	53



María García Campa
Gerente General

INTRODUCCIÓN

Uno de los pilares de Emermédica es “Nuestra Gente”, pues son ustedes quienes hacen realidad nuestra misión de salvar y cuidar vidas; una labor que requiere un compromiso importante hacia nuestros pacientes, afiliados, Colaboradores, accionistas, es decir, todas las personas con las que a diario nos relacionamos.

Nuestros Valores “Foco en el Cliente”, “Integridad”, “Valentía” y “Somos Uno”, tienen significado únicamente si son adoptados y evidenciados desde cada uno de nuestros Colaboradores, teniendo en cuenta que estos son los que nos permiten actuar de forma ética y responsable. Además, si tenemos alguna duda sobre la mejor decisión a tomar, nuestros Valores son los que nos ayudan a decidir, teniendo siempre como prioridad nuestro propósito de “hacer las cosas bien desde el principio”.

A lo largo de su historia, Emermédica se ha caracterizado por demostrar su compromiso con la ética profesional. Para lograr ser exitosos debemos tener un balance entre los resultados financieros y el cómo los conseguimos de forma ética y responsable, factores que se complementan. Por esta razón, hemos desarrollado este “Código de Ética y Conducta” para establecer un entendimiento común de lo que se espera de cada uno de nosotros, siendo la guía en el desempeño de nuestro trabajo.

Los invito a conocer los lineamientos de nuestro Código de Ética y Conducta, para apropiarlos en sus labores diarias y seguir posicionándonos como la compañía líder en salud domiciliaria en el país.

Si tienen preguntas o inquietudes sobre el tema o cualquier aspecto de este Código, debes consultarlo con tu jefe inmediato o con el equipo de Gestión Humana.



¿PORQUÉ Y CÓMO
AYUDA LA ÉTICA
A LA ESTRATEGIA
DE EMERMÉDICA?

MISIÓN:

Salvamos y cuidamos vidas las 24 horas del día, poniendo al alcance de nuestros afiliados privilegios en servicios de atención médica domiciliaria de alta calidad, ágiles, oportunos y confiables.

VISIÓN:

Ser tu compañía líder en salud domiciliaria, preferida y reconocida en el mercado por la excelencia y accesibilidad de los servicios.

VALORES CORPORATIVOS:

El propósito de la Compañía es “empoderar” a la gente a que viva una vida mejor.

“Foco en el Cliente”, “Integridad”, “Valentía” y “SOMOS UNO” son cuatro valores que se aplican cada día, en todos los aspectos y contribuirán con el éxito de la estrategia:



- **Foco en el cliente:** Significa poner la satisfacción del cliente en el centro de las acciones y decisiones de la Compañía. Esto permitirá conocer las necesidades actuales del cliente y anticipar sus necesidades del mañana, y siempre brindarles el mejor asesoramiento, productos y servicios.



- **Integridad:** Integridad significa entrega de compromisos, sinceridad, honestidad y respeto. Se trata de hacer lo que es correcto, y tener la confianza de clientes, Colaboradores y socios.



- **Valentía:** Significa que todos en Emermétrica deben tener el valor de expresar una opinión, de cambiar y mejorar cosas, de innovar y encontrar otras maneras de hacer negocios.



- **Somos UNO:** Se convierte en una realidad a través de las acciones de los Colaboradores, porque trabajar juntos como un equipo unido, hará más fuertes a todos, enriquecidos a través de la diversidad y unidos en el logro de objetivos comunes.

¿A QUIÉN APLICA EL CÓDIGO?

Este documento aplica a todos los directores, líderes y Colaboradores de Emermédica, así como también al personal que tiene estatus de Colaborador (por ejemplo, pasantes, Colaboradores temporales y otro personal que se consideran Colaboradores para fines de la legislación laboral aplicable y/o por fines de impuestos) y agentes exclusivos* (colectivamente “Colaboradores Emermédica”) tienen que seguir los requerimientos de este Código. Buscamos trabajar con socios de negocio, que compartan nuestros valores y estándares y esperamos que se comporten coherentemente con las disposiciones del Código.

¿CÓMO SE DIVULGA EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA?

El Código de Ética y Conducta es ampliamente difundido internamente a través del canal virtual, forma parte de la formación inicial (inducción) y continua de todos los funcionarios a través del curso regulatorio (anual)

¿CÓMO SE ADAPTA EL CÓDIGO CON LAS LEYES?

Emermédica está comprometida a respetar las leyes y regulaciones aplicables en cualquier lugar que opere. En caso de conflicto entre leyes locales y requerimientos de este Código y sus asociados, cumplirán con leyes aplicables tratando de identificar maneras apropiadas de respetar las obligaciones expresadas en el Código. En caso de un conflicto potencial por favor refiérela al equipo local de Riesgos o al área de gestión humana para orientación.

¿CUÁLES SON LAS CONSECUENCIAS DE VIOLACIONES DE ESTE CÓDIGO?

Emermédica tomará acciones disciplinarias apropiadas para cualquier violación al Código o cualquier conducta indebida, la cual, en los casos más serios puede incluir terminación y posibles acciones legales. El Código no intenta definir una serie uniforme de sanciones en caso de incumplimiento. Emermédica tiene bien definidas las políticas internas que rigen las relaciones de Colaboradores, incluyendo asuntos como medidas disciplinarias para el caso de conductas indebidas del tipo descrito en el Código.

¿CÓMO DENUNCIAR?

En Emermédica, se anima a denunciar, de buena fe y sin temor a represalias, cualquier inquietud sobre conductas o procesos que se consideren inapropiados (es decir, poco éticos o ilegales) que puedan causar perjuicio a (personas o Emermédica). Esto se conoce como denuncia de irregularidades

En Emermédica, se promueve a que se reporte cualquier sospecha de comportamiento inapropiado, antiético, o ilegal cometido por otro asociado a la Compañía. Para plantear una inquietud, se debe leer la política local de *whistleblowing* “Denuncia de Irregularidades” la cual está publicada en el intranet local o ha sido comunicada por algún otro medio. El proceso de *whistleblowing* permite

*Quienes son considerados colaboradores para fines de leyes y regulaciones aplicables al empleo.



plantear cualquier preocupación y el Grupo especializado en atender cuestiones de *whistleblowing* es independiente de la administración ejecutiva.

De forma local se puede realizar las denuncias a través del link en la página web de Emermédica <https://www.emermedica.com.co/linea-etica/> o de igual manera se cuenta con el canal de lineaetica@emermedica.com.co; en donde colaboradores, proveedores, clientes o terceros que tengan relación con Emermédica pueden realizar reportes de cualquier situación que se pueda considerar inapropiada, que vaya en contra del Código de Ética definido por la Compañía o que pueda llevar al incumplimiento de la Ley.

Cada uno de los Colaboradores debe sentirse cómodo reportando sin temor a represalias. Emermédica no tolera ningún acto de venganza contra cualquiera que haga un reporte de buena fe de alguna mala conducta, real o la sospecha de la misma. Reportar “de buena fe” significa que se ha brindado toda la información que se considera verdadera.

Los actos de represalia pueden desembocar en sanciones disciplinarias contra la persona responsable, hasta llevar a la terminación de la relación laboral. Si un Colaborador de Emermédica considera haber sufrido represalias, debe reportarlo inmediatamente al equipo de Gestión Humana o Riesgos.

¿A QUIÉN DEBEMOS CONTACTAR SI TENEMOS UNA PREGUNTA?

Un código estricto, como lo es este documento, solo puede servir como un estándar general de conducta. No puede ser un sustituto de integridad personal o un buen criterio y no puede desglosar la respuesta apropiada a cada tipo de situación que pudiera surgir.

Si tenemos preguntas acerca de la interpretación del código cómo podría impactar en una situación específica, podemos consultarlos con nuestro jefe inmediato o un representante del equipo de Gestión Humana o de Riesgos.

¿CÓMO SE HACE EL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA?

El seguimiento se realiza a través de la Certificación Ética y de Conflicto de Interés anual que se aplica a todos los colaboradores de la Compañía.

También se realiza a través del procedimiento de la Política Whistleblowing cuando se presentan casos y éstos son denunciados.





1. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

1.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

Un “conflicto de interés” existe cuando los Colaboradores están involucrados en actividades personales o relaciones que dificultan que realicen su trabajo de manera objetiva y eficazmente; en otras palabras, interfiere con su capacidad para actuar en interés de la Compañía. Evitando conflictos de interés, Emermédica mantiene su integridad y la confianza que los socios, clientes, interesados y proveedores han depositado en la empresa. No todos los conflictos de interés están claramente definidos y los empelados deberán considerar cómo algunas de sus acciones podrían parecer un conflicto de interés, ya que cualquier conflicto de interés real o aparente podría tener un impacto en la reputación de la Compañía.

Los obsequios, el entretenimiento y la hospitalidad pueden desempeñar un papel importante en el establecimiento y mantenimiento de buenas relaciones comerciales. Sin embargo, los obsequios, el entretenimiento y la hospitalidad recibidos o entregados pueden a veces ser un intento de influir de manera inapropiada en las decisiones comerciales y pueden generar dudas sobre la imparcialidad, la integridad y el criterio. Los obsequios, el entretenimiento y la hospitalidad proporcionados por o a proveedores, socios comerciales o clientes actuales o potenciales requieren una atención especial. Emermédica tiene definido procedimientos para la declaración y/o aprobación previa de obsequios, entretenimiento y hospitalidad (ofrecidos y recibidos). Estos procedimientos se detallan en los Códigos de conducta anticorrupción locales de la entidad.

LOS CONFLICTOS DE INTERESES PUEDEN SURGIR EN DIVERSAS SITUACIONES COMO:

1.1.1 RELACIONES PERSONALES

Los Colaboradores pueden tener a alguien cercano (amigo o familiar), cuyos intereses personales estén relacionados a las actividades de la Compañía, por ejemplo, un proveedor de servicios. En esos casos, los Colaboradores deben informar a su Jefe Inmediato de la relación y no involucrarse en esas actividades. De igual forma, no deben estar involucrados en la decisión de contratar amigos o familiares.

1.1.2 PARTICIPACIONES EXTERNAS

Cualquier expresión de opiniones políticas o compromisos personales debe ser personal y separado de la compañía. Los Colaboradores tienen prohibido comprometer a Emermédica con algún activismo, encuentro o demostración política mencionando el nombre de la Compañía, su imagen o logo, o usando sus membretes, fondos o recursos.

1.1.3 OTROS COMPROMISOS EXTERNOS

Se reconoce que los Colaboradores de Emermédica pueden estar involucrados en servicio comunitario en sus comunidades locales o en actividades de beneficencia, y se elogia sus esfuerzos, sin embargo, es deber de los Colaboradores asegurarse que cualquier actividad externa, incluso de beneficencia o actividades pro-bono, no constituyan un conflicto de interés o que sean incompatibles con su empleo.

1.1.4 INTERESES EXTERNOS FINANCIEROS O DE NEGOCIOS

Los Colaboradores de Emermédica deben asegurarse que no están en un conflicto de interés si planean invertir en un competidor,



proveedor, socio, cliente (esto incluye compañías listadas donde la inversión es más del 3% de la compañía) como inversión personal podría dar lugar a un conflicto de interés. Dicho conflicto también podría generarse si un familiar del Colaborador tiene interés o un rol de asesor en una compañía que tenga transacciones con Emermédica.

Para determinar si la inversión representa un conflicto de interés real o potencial, hay que tomar en cuenta una serie de consideraciones: (i) el tamaño de la inversión, (ii) la naturaleza de los deberes del Colaborador de Emermédica, y (iii) la importancia de las transacciones de la otra compañía con Emermédica.

1.1.4 CARGO DE DIRECTOR EXTERNO

Los Colaboradores de Emermédica deben asegurarse que no tengan conflicto de interés si planean fungir como directores de una organización externa (i) en su capacidad personal o (ii) como representante de la entidad. Para determinar si dicha posición representa un riesgo potencial o real de conflicto de interés, una serie de consideraciones debe ser tomada en cuenta: (i) los intereses de Emermédica, (ii) no restar en ninguna forma material la capacidad del Colaborador de realizar sus compromisos con Emermédica (iii) la demanda de tiempo, y (iv) obligaciones y responsabilidades potenciales asociadas con el cargo.

1.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Evitar conflictos de interés aparentes o reales:

- Declarando conflictos actuales o potenciales de manera honesta y pronta a nuestro “Jefe Inmediato” y al equipo de Riesgos antes de actuar y tomar alguna decisión.
- Absteniéndose de realizar procesos de toma de decisión si se tiene conflicto de interés, por ejemplo, en caso de relaciones personales.
- Manteniendo opiniones políticas y compromisos personales separados de la compañía.
- Antes de hacer inversiones personales en compañías que tienen, o podrían tener una conexión de negocios con Emermédica, declarando la inversión propuesta a su “Jefe Inmediato” y al equipo de Cumplimiento. Esto es aplicable para inversión personal, o de un miembro de la familia.
- Antes de comenzar negocios o aceptar un cargo de director con un negocio externo, solicitando la aprobación de su “Jefe Inmediato” y del equipo de Riesgos.
- Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.

EN LO QUE RESPECTA A OBSEQUIOS, ENTRETENIMIENTO U HOSPITALIDAD, LOS COLABORADORES DE EMERMÉDICA DEBEN:

- Aplicar los procedimientos locales de declaración y/o aprobación previa antes de ofrecer o aceptar un obsequio, entretenimiento u hospitalidad.
- Nunca ofrecer ni recibir un obsequio que tenga como objetivo afectar la imparcialidad de la persona que lo recibe.

HABLE CON SU LÍDER INMEDIATO Y CON EL EQUIPO DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO.

- Comuníquese con el profesional de riesgos, en caso de dudas o preguntas al correo: profesionalderiesgos@emermedica.com.co

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Un Colaborador tiene 5% de participación en una compañía privada pero no la controla y no forma parte de la dirección. Emermédica está organizando RFP (licitación) y la compañía en la que el Colaborador tiene el 5% planea participar en la licitación. **¿Esto representa un problema y se requiere aprobación?**



Los Colaboradores deben reportar casos en los que compañías privadas en las que tengan injerencia tengan negocios con Emermédica o alguna entidad del Grupo, ya sea de forma recurrente o en negocios de una sola ocasión.

Si un Colaborador de Emermédica tiene 5% de interés en una compañía que pretende participar en la RFP organizada por ella misma, el Colaborador deberá informar la situación (por escrito) al equipo de Riesgos y buscar aprobación antes de proceder. **Aunque sea aprobado, el Colaborador no puede participar en el proceso de licitación o en su preparación.**



De vez en cuando recibo invitaciones a varios eventos deportivos por parte de proveedores de Emermédica.
¿Puedo aceptarlas?



Emermédica reconoce que los regalos y entretenimiento destinado a fomentar la buena voluntad y relaciones laborales pueden ser apropiados, previendo que tales regalos no sean tentativas de conseguir un trato favorable y que no pongan en duda nuestra habilidad para hacer juicios objetivos, independientes y negocios justos en beneficio de Emermédica. **Todo tipo de regalos y entretenimiento (ya sea darlo o recibirlo) debe seguir el procedimiento establecido en las políticas locales de regalos y entretenimiento.** En caso de que esas políticas requieran notificaciones o autorizaciones previas, éstas deben ser obtenidas. En caso de duda o preguntas, el asunto deberá ser referido al equipo de Riesgos.



El esposo de una compañera trabaja en una firma de servicio que tiene un contrato de tecnología a largo plazo con Emermédica. Su esposo no tiene nada que ver con este contrato o con la negociación alrededor de ello.
¿Es esto un problema?



Con la condición de que ni la Colaboradora, ni su esposo tengan algo que ver con la concesión, negociación o funcionamiento de este contrato, no existe ningún conflicto y la empleada no necesita realizar ninguna acción.

Sin embargo, si la Colaboradora de Emermédica o su esposo están involucrados directa o indirectamente en la concesión, negociación o funcionamiento del contrato, la Colaboradora deberá informarlo al equipo de Riesgos antes de actuar y tomar alguna decisión.



2. PREVENCIÓN DE SOBORNO Y CORRUPCIÓN

2.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

Emermédica está comprometida para llevar sus negocios con honestidad e integridad, adoptando los más altos estándares de ética. El soborno y la corrupción pueden tomar varias formas. Puede ser definido como el ofrecimiento, promesa, el dar, pedir o aceptar cualquier estímulo que, en contravención de la ley aplicable, resulte en una ganancia personal o ventaja del receptor (o cualquier persona asociada con el receptor), y el cual intente inapropiadamente influir en una decisión del receptor. Ninguna forma de soborno o corrupción será tolerada y podrá llevar a una sanción disciplinaria.

Ciertas situaciones requieren atención específica. Por ejemplo, las contribuciones políticas son sujeto de leyes nacionales que varían de país a país. Incluso cuando son legalmente permitidas en un país, esas contribuciones también podrían ser una fuente de corrupción. Además, las prácticas que podrían ser aceptables en el entorno de negocio comercial, podrían ser inaceptables e incluso ilegales cuando están relacionadas con Colaboradores de gobierno u organizaciones estatales.

Un número creciente de regulaciones, leyes nacionales y extraterritoriales aplicables son diseñadas para prevenir el soborno y la corrupción. Los riesgos son legales, reputacionales, financieros y comerciales y pueden comprometer seriamente los negocios de la compañía y llevar a un proceso penal contra los colaboradores y Emermédica.

2.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Se previene el soborno y corrupción a través de:

- Cumpliendo con las políticas y procedimientos del Manual de Prevención de la Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF), Código DE-MA-005.
- Estar bien informados y adoptar Códigos de Conducta y políticas locales de Anti-Soborno y Corrupción. (incluida la debida diligencia de terceros).
- Nunca ofrecer un regalo que afecte o parezca afectar la imparcialidad de la persona que lo reciba.
- Nunca hacer contribuciones, ya sea financieras o en especie, a partidos políticos u organizaciones, o a políticos en lo individual (donde sea legal hacerlo), a nombre de Emermédica sin la pre-aprobación del equipo de Riesgos.
- Nunca usar los fondos de Emermédica u otros activos para actividades políticas personales.
- Obtener aprobación previa escrita y registrar apropiadamente (por ejemplo, con el equipo de Riesgos local), contribuciones de beneficencia o patrocinios realizados en nombre de Emermédica, o usando sus recursos financieros.
- Nunca dar un pago o gratificación (pago para facilitar) a oficiales de gobierno o Colaboradores para acelerar una acción de rutina administrativa.
- Nunca estar en una situación que pudiera ser considerada por un tercero de buena fe como un intento impropio de influenciar un negocio.
- Participar en la capacitación adecuada contra el soborno y la corrupción
- Mantener libros y registros precisos y completos de todos los pagos y gastos.
- Nunca aceptar ni entregar incentivos a funcionarios, administradores, proveedores u otros terceros para facilitar un proceso o lograr un beneficio propio.

HABLE CON SU LÍDER INMEDIATO Y CON EL EQUIPO DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO.

Comuníquese con el profesional de riesgos, en caso de dudas o preguntas al correo: profesionalderiesgos@emermedica.com.co



PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Una compañía de tecnología que es proveedora de Emermédica me ha ofrecido venderme una computadora nueva a menos del 50% del precio que pagaría por ella en una tienda.

¿Qué debo hacer?

Esto parece ser una situación de conflicto de interés.

La oferta misma podría ser tomada como una oferta para soborno. Antes de aceptar una oferta como esta, debes contactar al equipo local de Riesgos para explicar la situación y recibir orientación.



Un cliente importante al que recientemente le hice una nueva propuesta comercial (aún no aceptada) me anima a realizar una donación en nombre de Emermédica a una organización benéfica de la que él es presidente. **¿Puedo aceptar dicha donación?**

Esto podría analizarse como algo de valor que tiene como objetivo influir indebidamente en una decisión del destinatario (teniendo en cuenta que se trata de un contexto de propuesta comercial abierta). Antes de aceptar la donación, debe ponerse en contacto con su **equipo de Riesgos para realizar la debida diligencia antisoborno y anticorrupción necesaria y obtener las aprobaciones previas.**





3. PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (SARLAFT-FPADM) E INCUMPLIMIENTO DE SANCIONES INTERNACIONALES

3.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

Dada la naturaleza financiera de las actividades de negocio de Emermédica, el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, financiación y proliferación de armas de destrucción masiva y las sanciones internacionales plantean riesgos significativos desde el punto de vista legal y reputacional. Los signos de alerta incluyen clientes que estén en listas restrictivas, o quienes se rehúsen a brindar información requerida, quienes desean hacer pagos en efectivo, o quienes desean contratar en transacciones que implican moneda extranjera o compañías en paraísos fiscales.

Emermédica ha adoptado políticas específicas para prevenir el uso de sus productos o servicios en incumplimiento de leyes relativas al lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, financiación y proliferación de armas de destrucción masiva y sanciones internacionales. La política de anti-lavado de dinero y la política de sanciones, constituyen las políticas mínimas de cumplimiento para prevenir y detectar lavado de dinero, financiamiento al terrorismo e incumplimiento de Sanciones Internacionales. El objetivo de estos requisitos es garantizar que Emermédica conoce a la gente con la que hace negocios y que las transacciones son monitoreadas para identificar actividades sospechosas.

3.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Se previene y detecta el lavado de dinero, financiamiento de terrorismo, financiación y proliferación de armas de destrucción masiva y el incumplimiento de sanciones internacionales, a través de las siguientes acciones:

- Cumpliendo con las políticas y procedimientos definidos en el Manual SARLAFT – FPADM (Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva), Código DE-OD-002.
- Entendiendo y cumpliendo con las regulaciones y políticas aplicables.
- Respetando los requisitos concernientes a la debida diligencia del cliente, selección y seguimiento de su actividad.
- Contactando a los Oficiales designados de Anti-Lavado de Dinero o al equipo de Riesgos cuando se identifique signos de clientes o actividades sospechosas.

HABLE CON SU LÍDER INMEDIATO Y CON EL EQUIPO DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO.

Comuníquese con el profesional de riesgos, antes de continuar cuando identifique señales de advertencia de clientes o actividades sospechosas al correo: profesionalderiesgos@emermedica.com.co



PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Trabajo en Emermédica y estamos considerando expandir nuestro negocio a nuevos países.
Me pregunto si hay algunos países con los que no tenemos permitido hacer negocios.

Los países que están sujetos a las sanciones más severas y de mayor alcance actualmente son **Siria, Corea del Norte, Irán, Cuba, Venezuela, Afganistán, Bielorrusia, Rusia y las siguientes regiones de Ucrania (Crimea y Sebastopol, Donetsk, Luhansk, Kherson y Zaporozhie).**

También hay muchas actividades y personas prohibidas en Rusia. Cualquier posible relación comercial con países sancionados debe ser referida inmediatamente al equipo de Riesgos antes de tomar cualquier acción.



Tengo dudas concernientes a la legalidad de las actividades y ética de negocios de un cliente Corporativo.

Tenemos la obligación de estar atentos a signos de posibles actividades sospechosas o criminales en relación con pagos (ej. Un cliente que hace un pago considerable y después solicita reembolso) y otras transacciones (ej. Robo de identidad). En tal situación, siempre deberás ponerte en contacto con el equipo de Riesgos antes de actuar.





4. TRATO JUSTO Y PROFESIONAL A LOS CLIENTES

4.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

El objetivo de Emermédica es Competir conforme a la ley y llevando a cabo ventas justas y éticas, marketing y otras prácticas. Emermédica ha definido estándares de Conducta y Protección del Cliente para garantizar que se siga brindando a nuestros clientes asesoramiento, productos y servicios adecuados para satisfacer sus necesidades. Para mantener este compromiso, nunca debe:

- Proporcionar a sabiendas información falsa de clientes, socios de negocios o competidores.
- Falsificar u ocultar hechos para ganar una ventaja competitiva.
- Participar en cualquier tipo de comportamiento ilegal o poco ético.

Si en algún momento se siente que se ha actuado o sido presionado para actuar de manera poco ética o deshonesto, se debe dar conocimiento al equipo de Riesgos.

4.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Servir a los clientes de una manera justa y profesional:

- Diseñar y promover productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes
- Entregar información clara a nuestros clientes
- Siendo conscientes y apoyando los compromisos de Emermédica hacia sus clientes.
- Asegurando, trato honesto y profesional al cliente, atendiendo sus solicitudes válidas de una manera justa, rápida, adecuada y cortés.
- Siendo profesionales, honestos y responsables al momento de promover los productos y servicios de la Compañía.
- Asegurándonos de que los comentarios de los clientes se tengan debidamente en cuenta y de que se les proporcione a los clientes la información y los medios para expresar y resolver cualquier disputa que pueda surgir con Emermédica

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Estoy trabajando en un producto de seguro médico. No me siento cómodo con la estrategia de precio; **parece que el producto será excesivamente caro sin brindarle suficiente valor al cliente.**

El desarrollo de los productos debe respetar las políticas y procedimientos aplicables. Si te sientes incómodo a pesar de que los procedimientos han sido respetados, debes consultarlo con tu Gerente y plantear tus inquietudes al equipo involucrado.





Soy Asesor Comercial. Después de haber visto un comercial en la TV, un cliente quiere comprar un servicio. **Aplicando los procedimientos conducentes, el servicio no se considera ideal para ese cliente. ¿Qué debo hacer?**

Primero, debes darle al cliente toda la información relevante sobre el servicio y sus características. Debes explicarle por qué el servicio no se ajusta a sus necesidades o a su perfil y proponerle una alternativa apropiada.





5. PROTECCIÓN Y USO RESPONSABLE DE LOS DATOS PERSONALES



5.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

Las actividades de Emermédica implican la recopilación de una amplia cantidad de datos. Esto permite entender la naturaleza del riesgo que se cubre y proporcionar al cliente los productos correctos y servicios que se ajusten a sus necesidades. La información permite mejorar la experiencia de los clientes a través de protección a la medida y procedimientos simples y eficientes.

Datos personales se refiere a cualquier información relacionada a un individuo, quien es, o puede ser identificado ya sea a partir de esos datos por sí solos, o derivados de dichos datos en forma conjunta con otra información. Datos personales sensibles consiste en información que es de naturaleza privada, y si es revelada innecesariamente, puede dar pie a discriminación (información de salud o genética, racial u origen étnico, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, orientación sexual, etc.)

Emermédica adoptó las Normas Corporativas Vinculantes (Política de Protección de Datos). Estas normas representan un estándar de protección de datos personales reconocido internacionalmente.

5.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Emermédica protege la información personal y sensible de los clientes, colegas, y otras personas, obtenida durante el negocio a través de:

- Procesando los datos personales conforme a la ley, adecuadamente y de una manera transparente.
- Recopilando la información personal para propósitos específicos, explícitos y legítimos, y no procesándola en una forma que pudiera ser incompatible con esos propósitos.
- Respetando los procedimientos de seguridad diseñados para proteger de pérdidas, uso sin autorización o revelación de la información personal.
- Reuniendo los datos de carácter personal cuando se requiera, y manteniendo la información actualizada.
- No resguardando la información personal más tiempo del necesario para el propósito para el que fue recopilada.
- Respetando los procedimientos para asegurar la pronta respuesta a las consultas de los clientes concernientes a su información.
- No vendiendo información de los clientes a terceras partes.
- Participar en la formación adecuada en materia de protección de información.
- Informando inmediatamente al Oficial encargado de Privacidad de Datos sobre cualquier pérdida potencial de información personal.
- Consultando al Oficial encargado de Privacidad de Datos en caso de alguna pregunta o duda.

HABLE CON SU LÍDER INMEDIATO, CON EL EQUIPO DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO O EQUIPO DE SEGURIDAD SOBRE CUALQUIER POSIBLE PÉRDIDA DE DATOS PERSONALES O SI TIENE ALGUNA PREGUNTA O INQUIETUD

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Estoy trabajando en el área de servicio al cliente. Un cliente me proporciona información personal sensible, que no es necesaria para brindarle cobertura de servicios.

¿Debo almacenar esta información?

No, no debes almacenar información innecesaria del cliente. No recolectar información innecesaria y eliminar información obsoleta reduce el riesgo cibernético y el riesgo de fuga de datos.



Lidero un proyecto de prevención, protección y solución de nuevos riesgos, el cual se basa en una comprensión de fondo y bien informada de los riesgos del cliente. **¿Cómo debo proteger la información de los clientes?**

Debes consultar al área de Riesgos, Cumplimiento y Calidad para integrar los requisitos de privacidad de datos desde el inicio del proyecto. **Diseñar procesos para minimizar conflictos de privacidad de datos al iniciar un proyecto es una buena práctica.** El área de Riesgos, Cumplimiento y Calidad puede brindarte la asesoría requerida.





6. PROTECCIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

6.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

Se debe mantener la confidencialidad de la información sensible no-pública que la compañía posee, o compartida por los clientes, y no se debe revelar a menos que la Compañía lo autorice.

La información confidencial incluye toda la información no-pública que podría ser material para mercados financieros o inversionistas, de uso para los competidores o que podría dañar a la compañía o a sus clientes, si es revelada. Incluye información financiera no-pública, como también transacciones potenciales, asuntos operacionales o nuestra propiedad intelectual.

Propiedad intelectual se refiere a información confidencial del servicio, patentes, marcas registradas y derechos de autor, nuestros planes de negocio o de mercado, bases de datos, modelos matemáticos, algoritmos, registros, información financiera no publicada, así como información que las empresas asociadas, proveedores y clientes nos hayan comunicado.

6.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

CUIDADO

- Conocer, comprender y respetar las políticas y procedimientos internos de Protección de Datos y Seguridad de la Información y completar toda la capacitación obligatoria sobre estos temas.

PROTEGER

- Garantizar que los documentos, archivos y datos relacionados con asuntos no públicos estén debidamente clasificados, etiquetados y protegidos.
- Evitar conversaciones comerciales confidenciales en lugares públicos, ya sea en persona o por teléfono, y tener cuidado al utilizar computadoras portátiles y tabletas en lugares públicos.
- Garantizar que los mensajes de correo electrónico, los archivos adjuntos y los archivos que contienen información no pública material estén encriptados o protegidos con contraseña.
- Utilizar denominaciones anónimas o códigos para distinguir temas confidenciales.

ALERTA

- Hable con el equipo de Riesgos o de seguridad de la información
- Solicite ayuda si no está seguro de cuál es la mejor manera de proteger la información confidencial y/o sospecha que la información confidencial puede haberse perdido, robado o divulgado de forma inapropiada.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Necesitas compartir un archivo confidencial con un cliente. Tú correo electrónico de Emermédica no funciona, por lo que el cliente te pide que lo envíes desde tu dirección de correo electrónico personal.

¿Qué debes hacer?

Solo debe utilizar sistemas autorizados por Emermédica para compartir información confidencial.

Nunca comparta dicha información a través de su correo electrónico personal o unidades compartidas personales. Recuerde al cliente lo importante que es proteger su información confidencial y asegúrele que le hará llegar la información lo más rápido posible de manera segura



Una colega de otra entidad del Grupo te llama y dice que ha escuchado un rumor en el que tu departamento está implicado en un proyecto confidencial con un banco. Ella te dice que solía trabajar en un banco y te pide que le cuentes sobre ello, pues posiblemente pueda colaborar.

¿Qué debes hacer?

Debes decir que sería inapropiado discutir cualquier asunto que no sea público y amablemente finalizar la conversación.





7. PROTECCIÓN DE LIBRE COMPETENCIA

7.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

La política de Grupo es competir vigorosamente, y hacerlo en todo momento cumpliendo con las Leyes de Anti-monopolio, Competencia y Comercio Justo en todos los mercados en los que se opera. Se procura sobresalir operando ética y honestamente, nunca valiéndose de ventajas injustas, manipulación, encubrimiento, abuso de información privilegiada, falsificación de hechos materiales, o cualquier otra práctica desleal.

7.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Respetar la libre competencia:

- Conociendo, entendiendo y respetando las leyes aplicables y políticas de Emermédica.
- Siempre cooperando con reguladores de mercado.
- Tratando como confidencial la información privilegiada a la que podría acceder, y no usarla ni compartirla con otros.
- Cumpliendo con las políticas y procedimientos de barreras de información (“murallas chinas”).
- No compartiendo el precio, o información sensible de otros mercados con competidores.
- Respetando los principios de imparcialidad y licitación pública, neutralidad, confidencialidad y transparencia, cuando involucren la adquisición de bienes y servicios.
- Alertando al equipo de Riesgos en caso de dudas o preguntas

HABLE CON EL EQUIPO DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO.

Comuníquese con su equipo local de Riesgos en cualquier momento para obtener asistencia en caso de dudas o preguntas.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Me acaban de contratar en Emermédica, y yo previamente trabajaba con un competidor. **Estoy consciente que la información confidencial de precios de producto de mi experiencia previa no debería ser revelada**, pero me gustaría hacerlo para así demostrarle mi valor a mi nuevo jefe.

No hay límite de tiempo para proteger información confidencial. No se debe revelar dicha información y en caso de ser presionado para hacerlo, deberás reportarlo inmediatamente al equipo de Riesgos.



Durante una cena, un amigo cercano quien actualmente trabaja para un competidor comienza a hablar sobre estrategias de precios y segmentación del cliente, **diciendo que ambos nos podemos beneficiar si compartimos información. ¿Qué debo hacer?**

Se debe evitar contacto informal con competidores en los que el contenido de la conversación pueda violar leyes de antimonopolio o de competencia. Debes aclararle a tu amigo que no estás en posición de discutir esos asuntos y cambiar el tema.





8. PREVENCIÓN DEL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

8.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

Hay algunas instancias en las que se podría tener información confidencial interna sobre Emermédica o sus filiales y/o compañías con las que hace negocios. Información privilegiada se refiere a información de naturaleza precisa que no se ha hecho pública, relativa, directa o indirectamente a uno o más emisores de valores cotizados (por ejemplo, acciones), y la cual, si se hiciera pública probablemente tendría un efecto significativo en los precios de esos títulos o valores.

Se debe tratar esa información como confidencial y si la información es tal que un inversionista razonable la considerara importante para tomar una decisión, entonces aquéllos que posean la información no deberán comprar o vender valores de Emermédica ni de ninguna otra Compañía cuyos valores se cotizan en bolsa y se negocian y están controlados por el Grupo, ni dar esta información a otra persona que podría comerciar esos valores.

Los directores, oficiales, Colaboradores, agentes, profesionales financieros y otro personal de las “Subsidiarias” deben seguir las políticas específicas y procedimientos establecidos por la Compañía con respecto al comercio de sus valores. Aquellos que no sean sujetos a políticas y procedimientos específicos, deben seguir las políticas y procedimientos establecidos en el presente documento respecto a la comercialización de valores de las Compañías que Cotizan en Grupo.

8.2 MEDIDAS PREVENTIVAS

Solo aquéllos cuyas funciones o responsabilidades justifican que se deba tener acceso a información privilegiada. En el caso de una transacción específica (financiera, fusiones y adquisiciones, etc.), se recomiendan las siguientes precauciones:

- En el momento del trabajo preparatorio, establecer el equipo más pequeño posible, estando las personas involucradas en el proyecto sujetas a estrictas obligaciones de confidencialidad y, si se justifica, se debe establecer una “lista de personas con información privilegiada”.
- Usar sistemáticamente un nombre clave para referirnos a la transacción.
- Mantener la información en un lugar seguro y revisar regularmente los accesos a las computadoras.
- A medida que avanza el proyecto, identificar personas internas adicionales y extender las medidas preventivas a asesores/consejeros externos.
- El Grupo ha adoptado una declaración de política específica sobre la negociación de Valores del Grupo AXA (la “Política de uso de información privilegiada”) cuya copia se adjunta a este Código. Todos los que tienen acceso a información privilegiada o sensible a los precios se deben familiarizar con la Política de uso de información privilegiada del Grupo y cumplirla

8.3 ¿QUÉ NO SE DEBE HACER?

Cuando tengamos información privilegiada, no se debe:

- Usarla para comprar o vender o tratar de comprar o vender valores o títulos de Emermédica o de ninguna de las Compañías del Grupo a las cuales esta información pertenece, ni en nombre propio, ni en nombre de terceros, ni cancelar o modificar una orden involucrando valores de Emermédica o de cualquiera de las Compañías de Grupo, si la orden hubiera sido sometida antes de que dicha persona recibiera la información.
- Recomendar que otra persona participe en operaciones con información privilegiada o inducir a otra persona para que participe en ella.
- Utilizar las recomendaciones o incitaciones dadas por otra persona que posea información privilegiada para realizar cualquiera de las acciones anteriores.

- Dar dicha información privilegiada a otra persona, que pudiera comerciar esos valores. En muchas jurisdicciones, también es ilegal para el receptor de dicha información, tratar con esos valores.
- Revelar ilegalmente la información privilegiada a otra persona, si es que compartirla no es compatible con el alcance de sus deberes laborales, profesionales o de sus funciones.

Las transacciones en valores de Emermédica o de Compañías del Grupo que cotizan en bolsa, realizadas por miembros de familia o parientes con quienes habitamos, puede parecer inapropiado - o incluso ser ilegal - si dichos miembros de la familia comercializan con esos valores mientras se posee esa información interna o en otro momento cuando no se tiene permitido comercializar. En consecuencia, los miembros de la familia y parientes deben tener extrema precaución relativa a la comercialización en Emermédica o en otras compañías enlistadas del Grupo. Las sanciones civiles y penales por violar las leyes de comercialización de información interna, en muchas jurisdicciones podrían ser considerables.

Si un Colaborador resulta responsable, podría incurrir en costos y gastos sustanciales (incluyendo el costo por defensa legal), así como ser acreedor a sanciones y multas.

Las infracciones también pueden dar lugar a enfrentar acciones disciplinarias internas (incluido el despido) y también pueden aplicarse sanciones locales

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Durante una junta, recibí información confidencial que podría tener un impacto negativo en las acciones que posee un amigo mío. **¿Le puedo informar sobre esto?**



No, no puedes compartir esta información con nadie. Si estás al tanto de información que no es pública relacionada a estas acciones, revelársela a otra persona podría considerarse como tráfico de información privilegiada lo cual podría constituir una violación a la ley.



Tengo acceso rutinario u ocasional a información privilegiada y también poseo acciones de Emermédica.

¿Puedo venderlas unos días antes del anuncio de un informe financiero provisional o de fin de año?

No, el Código de Ética y Cumplimiento de Emermédica prohíbe a las Personas con Acceso (tal como se define este término a continuación) comerciar con valores de las empresas del Grupo durante períodos sensibles conocidos como Periodos de bloqueo. Antes de cada Periodo de bloqueo, el Departamento Jurídico del Grupo le enviará una notificación informándole de esta prohibición. Si tiene alguna duda, debe consultar al Departamento Jurídico del Grupo antes de adquirir o vender acciones. Si tiene responsabilidades de gestión o es beneficiario de una concesión de acciones gratuitas, la negociación de valores durante un Periodo de bloqueo puede considerarse una infracción de la ley. Si está en posesión de información privilegiada, no debe comprar ni vender Valores del Grupo hasta que dicha información se haya hecho pública (incluso fuera de un Periodo de bloqueo).



Me han informado de que Emermédica está a punto de adquirir una empresa y que esta transacción aún no es pública. Creo que la transacción podría tener una influencia positiva en el precio de las acciones de Emermédica. **¿Puedo aprovechar esta oportunidad y comprar acciones de Emermédica antes de que la información se haga pública?**

No, puesto que usted posee información privilegiada, no debe comprar ni vender acciones de Emermédica ni de la empresa afectada por la adquisición hasta que dicha información se haga pública. **También tiene prohibido divulgar dicha información privilegiada.**





9. PREVENCIÓN DE DISCRIMINACIÓN Y ACOSO

9.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

Emermédica está comprometida con la igualdad de oportunidades en todos los aspectos del empleo. Emermédica está en contra de cualquier forma de discriminación, tanto injusta como ilegal, y no tolera discriminación basada en edad, nacionalidad, origen étnico, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, estado civil o discapacidad. El acoso puede adoptar muchas formas y lo que constituye acoso legal difiere en las jurisdicciones locales. Como regla general, el acoso consiste en conductas abusivas que interfieren con el desempeño laboral o cualquier otro trato a una persona dentro del lugar de trabajo o en el contexto de una relación laboral que genere notablemente un entorno laboral intimidante, hostil u ofensivo.

Esto puede incluir insinuaciones o comentarios sexuales no deseados, comentarios inapropiados, insultos y bromas o mostrar o almacenar material escrito o gráfico que explote, ridiculice, insulte o muestre hostilidad hacia un grupo o una persona.

9.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Prevenir la discriminación y el acoso a través de:

- Conociendo, entendiendo y respetando las Leyes y las políticas de Emermédica aplicables.
- Siendo sensibles sobre cómo nuestras palabras y acciones pueden ser percibidas por otros, y tratando a los colegas, candidatos, socios de negocios, y cualquier otra persona con la que Emermédica tenga tratos con respeto y cortesía.
- Levantando la voz contra la discriminación, bullying o acoso de cualquier tipo.
- Nunca haciendo, o tolerando, insinuaciones o comentarios sexuales inapropiados.
- Promover y alentar un lugar de trabajo diverso e inclusivo.
- Informe cualquier comportamiento inapropiado, insulto u otros comentarios ofensivos sobre características protegidas por la ley a su Jefe inmediato, al área de Gestión Humana o Riesgos, o a la línea ética.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Estoy entrevistando candidatos para rol de ventas. El candidato con el perfil más fuerte usa silla de ruedas. **Me preocupa que algunos clientes podrían no estar cómodos con la discapacidad física del candidato.**

Negar a un aspirante o Colaborador un trabajo basándose en la reacción (o asumiendo una posible reacción) de otros hacia una discapacidad, origen étnico u otra clasificación vulnerable es discriminación. **Debes tomar la decisión basándote meramente en las habilidades del candidato para realizar el trabajo.**



Me siento muy incómodo porque **el jefe de mi área persistentemente me invita a cenar.** Temo decirle que se detenga porque creo que podría ser contraproducente.

Dicho comportamiento es inapropiado; debes reportar la situación inmediatamente al equipo de Gestión Humana o a la dirección de correo electrónico local dedicada a la denuncia de irregularidades al correo: **lineaetica@emermedica.com.co**





10. RESPETO POR LA SALUD Y LA SEGURIDAD

10.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

En Emermédica se presta suma atención a la protección, salud y condiciones de seguridad del personal en todos los aspectos de su trabajo. Emermédica opera sus negocios, en diferentes localidades, todas con riesgos específicos relativos a su entorno. La Compañía ha adoptado políticas para prevenir y reaccionar rápidamente a cualquier evento de seguridad física o de salubridad.

10.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Contribuir a la seguridad y salud del lugar de trabajo:

- Comprendiendo y adoptando las medidas del equipo de Seguridad Física, del responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo o del equipo de Gestión Humana.
- Reportando al equipo local de Seguridad Física, o al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo o al equipo de Gestión Humana cualquier inquietud relativa a la seguridad o a la salud.
- Generando y manteniendo un entorno laboral seguro y previniendo lesiones o accidentes en el área del trabajo.
- Cumpliendo con el reglamento de Higiene y Seguridad Industrial en el trabajo junto con sus políticas establecidas.

HABLE CON EL EQUIPO DE SEGURIDAD FÍSICA, CON EL ÁREA DE SALUD Y SEGURIDAD O CON EL EQUIPO DE RECURSOS HUMANOS.

Informe cualquier inquietud que pueda tener sobre seguridad, salud o protección.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



En el área de la oficina, me percaté de la presencia de un hombre que no conozco, no usa credencial, camina solo. **Me pregunto si esta persona está autorizada para estar en la oficina.**

Debes preguntarle si está buscando a alguien y si es necesario, acompañarlo a recepción para seguir el proceso de visitas. O, si no te sientes cómodo haciendo esto, o en caso de comportamiento sospechoso, **deberás reportar la situación inmediatamente a tu jefe inmediato o al área de seguridad.**





Soy nuevo Colaborador de Emermédica y trabajo en el último piso, **pero no estoy seguro del proceso de evacuación del edificio.**



La seguridad, salud y procedimientos de seguridad deben ser parte del proceso de incorporación del nuevo Colaborador. Sin embargo, puedes pedir información en cualquier momento sobre procesos relacionados con cuestiones como evacuación por incendio, procesos de acceso de visitante, proceso de viaje, puntos de encuentro de emergencia, etc.





11. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DERECHOS HUMANOS

11.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

En Emermédica, nuestra misión es salvar y cuidar vidas. Estamos comprometidos a aprovechar nuestras habilidades, recursos y experiencia para construir una sociedad más fuerte y segura, en particular protegiendo los derechos humanos y aprovechando las principales actividades para abordar mejor el cambio climático. La estrategia de sostenibilidad del Grupo AXA contribuye a 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Esto incluye, en particular, mantener un diálogo regular con ONG y participar en más de 50 coaliciones, grupos de trabajo y compromisos, en particular a través del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de las Naciones Unidas para la Inversión Responsable (UN PRI), los Principios de las Naciones Unidas para los Seguros Sostenibles (UN PSI), el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD), la Iniciativa de Liderazgo en Financiamiento Climático (CFLI) y el Foro de Desarrollo de Seguros (IDF). Se han implementado herramientas “AXA for Progress Index” para medir el progreso y reforzar el impacto de nuestra estrategia de sostenibilidad. Este Índice es un conjunto de siete compromisos mensurables que se asumen (por ejemplo, lograr la neutralidad de carbono reduciendo nuestras emisiones generales de CO2 en energía, viajes y digital).

El respeto y la protección de los derechos humanos son un componente esencial de la forma en que se llevan a cabo nuestras actividades comerciales. El Grupo ha adoptado una política de derechos humanos basada en estándares internacionales como la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de las Naciones Unidas para los Seguros Sostenibles (UN PSI), los Principios de las Naciones Unidas para la Inversión Responsable (UN PRI), las recomendaciones de la OCDE y el Pacto Mundial

11.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Todos podemos ayudar a proteger el medio ambiente y los derechos humanos:

- Reduciendo la huella de carbono de nuestras actividades comerciales diarias
- Conociendo, entendiendo y respetando la política de derechos humanos de AXA COLPATRIA
- Conociendo y aplicando los requisitos de compras sostenibles



PREGUNTAS Y RESPUESTAS



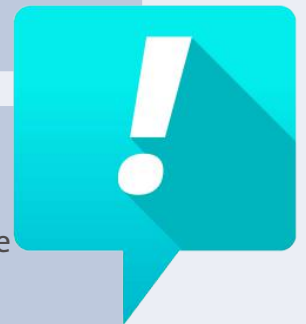
Estoy pensando en firmar un contrato importante con un nuevo proveedor para comprar productos de marca. **¿Tengo que incluir una cláusula específica relacionada con el medio ambiente y los derechos humanos?**



Asegúrese de incluir la cláusula de sostenibilidad del Grupo en el contrato. Póngase en contacto con el equipo de compras para que le faciliten esta cláusula si es necesario



¿Cómo puedo contribuir a reducir la huella de carbono de mi uso de herramientas digitales en mis actividades comerciales diarias?



- Todos podemos contribuir a reducir la huella de carbono de nuestras actividades comerciales diarias, por ejemplo:
- Cuando sea posible y esté autorizado, envíe enlaces dentro de sus correos electrónicos en lugar de archivos adjuntos
 - Aplique una definición de video más baja cuando no necesite alta calidad
 - Gestione su almacenamiento de datos: evite la duplicación de archivos, suprima los archivos antiguos que ya no necesita, que ya no están cubiertos por el período de retención legal
 - Apague su equipo al final del día.



12. PARTICIPACIÓN CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN



12.1 ¿QUÉ SE DEBE SABER?

Mientras el incremento de uso de plataformas de medios de comunicación en línea y redes sociales, proporcionan nuevas oportunidades para la Compañía y sus Colaboradores, también crean nuevos retos. Lo que está publicado o comentado en línea, frecuentemente está disponible por un largo periodo de tiempo y los límites entre lo público y lo privado, o lo personal y lo profesional, pueden no estar claros. Las plataformas de comunicación incluyen sitios de redes sociales, blogs, wikis, foros de discusión, chats, y cualquier otro tipo de sitio o servicio que permitan a los usuarios compartir información con otros. Todo lo que se publique en línea puede tener un mayor impacto que lo que podría ser simplemente una charla informal entre Colaboradores. Emermédica ha formalizado requerimientos mínimos (Norma de comunicación, marca y reputación) para asegurar que la información externa sea consistente y confiable, que haya un uso adecuado de la marca, y que los riesgos reputacionales sean escalados. Estos requisitos cubren Relaciones con los Medios en redes sociales. Solo las personas autorizadas y designadas pueden hablar con los medios en nombre o representación de Emermédica.

12.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER?

Involucrarse responsablemente con medios de comunicación sociales:

- Tratando a los demás con respeto, siendo honestos, amables y corteses.
- No publicando información confidencial o interna a través de ninguna plataforma social, antes de que sea publicada por la cuenta oficial de la Compañía.
- Jamás dar la impresión que las opiniones personales representan la visión de Emermédica. Esto incluye el uso de los logos de la compañía, marcas registradas o el uso del correo electrónico de la compañía para publicar opiniones personales.
- Asegurándonos que el tiempo que pasamos en redes sociales no interfiere con nuestro compromiso de trabajo o nuestros clientes.
- Escalando al titular de Riesgos Reputacionales cualquier cuestión que impacte la marca o reputación de Emermédica.
- Dando conocimiento al equipo de comunicación sobre cualquier solicitud para hablar en nombre de Emermédica en particular a través de comentarios o entrevistas, en cualquier plataforma tradicional, en línea o en redes sociales. Esto incluye comentar rumores o especulaciones.
- Absteniéndonos de publicar comentarios, imágenes o videos cuando Emermédica está haciendo frente a un incidente o situación de crisis.
- No publicar comentarios, imágenes o videos que puedan considerarse inapropiados o que puedan dañar de algún modo la reputación de Emermédica.
- Retirándonos de asuntos o discusiones (incluyendo videos o imágenes) que involucren lenguaje inadecuado o imágenes que pudieran ser catalogadas como ofensivas, degradantes, inapropiadas o amenazantes.
- Cumplir con la política de vocería definida por Emermédica, donde se establecen voceros autorizados para entregar información a los medios de comunicación masiva. Los Colaboradores de Emermédica deben abstenerse de dar declaraciones a la prensa.

HABLE CON EL EQUIPO DE MERCADEO Y COMUNICACIONES.

- Escalar cualquier problema identificado que afecte la marca o reputación de Emermédica.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS



Un Colaborador está llevando el caso de un cliente que está en los medios de comunicación. Algunas personas de las redes sociales del Colaborador - amigos y familiares- piden más información. **¿Puede el Colaborador publicar un comentario general en Facebook para contestar preguntas?**

No. Los Colaboradores deben cumplir con el Estándar de Privacidad de Datos. Cuando se trabaje en servicio al cliente, los Colaboradores deben proteger la información del cliente, así como la participación de Emermédica al manejar una situación o suministrar un servicio.



Durante una reunión de integración del equipo fuera del edificio, los Colaboradores se toman fotos unos a otros. Uno de ellos toma algunas fotos embarazosas de un colega. **¿Debería publicarlas en redes sociales?**

Los Colaboradores deben usar sentido común y buen juicio cuando decidan qué publicar. **Deben abstenerse de publicar comentarios, fotos, imágenes, videos de personas, incluyendo Colaboradores, en situaciones comprometedoras** que pudieran avergonzarlos directamente a ellos o a Emermédica.





Apéndice: Política sobre uso de información privilegiada (1/2)

Esta Política sobre el comercio de valores del Grupo AXA (la “Política”) establece las normas aplicables dentro de AXA con respecto a la negociación de Valores del Grupo AXA mientras se esté en posesión de información privilegiada (según se define a continuación) sobre el emisor de dichos valores.

Esta Política aplica a todos los asociados AXA (ej. Todos los directores de AXA Grupo, oficiales y empleados, así como también a otro personal que tenga estatus de empleado (ej. Aprendices, empleados temporales y otro personal que es considerado empleado por efecto de las leyes y regulación laboral aplicable y/o con fines fiscales) así como agentes vinculados. Además de las normas que regulan las transacciones individuales en valores de las compañías del Grupo AXA, esta política también proporciona reglas específicas para la negociación de dichos valores a través de programas patrocinados por la empresa, como el AXA’s Stock Option Plan o Share Plan.

Todos los asociados AXA deben familiarizarse con esta Política y cumplir con las reglas y procedimientos descritos. Las violaciones de las reglas descritas en esta Política pueden resultar en sanciones civiles o penales según las leyes de valores aplicables. Las violaciones a esta política también pueden resultar en una acción disciplinaria por parte de AXA.

Por información privilegiada se entiende información de naturaleza precisa que no se ha hecho pública y que está relacionada, directa o indirectamente, con uno o más emisores de valores cotizados (por ejemplo, acciones) y que, de hacerse pública, podría tener un efecto significativo en los precios de dichos valores.

¿CUÁNDO UNA INFORMACIÓN ES DE “NATURALEZA PRECISA”?

Precisa indica una serie de circunstancias o eventos que han ocurrido o pueden llegar a ocurrir y de la cual se puede concluir sobre el posible efecto de dichas circunstancias en los precios de los instrumentos financieros o instrumentos relacionados.

¿QUÉ HACE UNA INFORMACIÓN NO-PÚBLICA?

La información debe ser considerada no-pública si no es accesible al público o no se ha difundido de tal manera que esté disponible para los inversores en general. Por ejemplo, los asociados de AXA deben asumir que la información no es pública a menos que la información ha sido difundida en un comunicado de prensa oficial, por una agencia de noticias o en un diario de amplia circulación, en una presentación pública realizada ante una agencia reguladora (como el AXA’s Registration Document archivado con el French Autorité des Marchés Financiers (“AFM”)), en una conferencia telefónica a la que se ha invitado a los inversores a unirse por medios telefónicos o de internet, o en materiales enviados a los accionistas, como un informe anual, declaración de poder, y ha transcurrido una cantidad de tiempo suficiente para que la información haya tenido la oportunidad de ser asimilada por el mercado, siempre y cuando la información sea precisa y completa.

Como regla general, si posee información interna sobre AXA, o subsidiarias del Grupo, no deberá negociar con los títulos o valores de esa compañía hasta al menos el comienzo del día hábil después de que toda la información haya sido divulgada al público.

Si tiene preguntas de si cierta información específica es información privilegiada, debe comunicarse con el Departamento Legal del Grupo o el Asesor Jurídico de su compañía. Sin embargo, recuerde que la responsabilidad de cumplir con la presente política y evitar transacciones inapropiadas recae en usted.

¿CUÁNDO ES PROBABLE QUE LA INFORMACIÓN TENGA UN “EFECTO SIGNIFICATIVO” EN LOS PRECIOS DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS?

Siempre hay información privilegiada o confidencial sobre compañías dinámicas como AXA, y subsidiarias del Grupo que generalmente no es conocida por el público. Se considera que dicha información privilegiada o confidencial es aquella que probablemente tenga un efecto significativo en los precios de los títulos valores en cuestión cuando que un inversionista lo considera importante para decidir si comprar, conservar o vender un título o valor –Ej., si es probable que influya en el precio de los títulos o valores en cuestión.

Si bien no es posible proporcionar una lista exhaustiva de los tipos de información privilegiada, los siguientes elementos merecen una consideración especialmente cuidadosa:

- Información financiera como una disminución considerable en un conglomerado financiero (ej., ingresos, ingresos operativos, ingresos netos ajustados / ganancias por acción, margen operativo ajustado, generación de efectivo) del Grupo / compañía o la incapacidad del Grupo / compañía para alcanzar los objetivos financieros previamente definidos;
- Información acerca de la estrategia de Grupo como fusiones, adquisiciones, licitaciones, joint ventures, disposiciones o cambios en activos;
- Información técnica o legal como el lanzamiento de un nuevo negocio o la implementación de una nueva asociación;
- Información sobre organización interna o gobierno, como cambios en el control o en la administración, litigios importantes o investigaciones o procedimientos regulatorios.

Cuando la información interna se refiere a un proceso que ocurre en etapas, cada etapa del proceso, así como el proceso general, podrían constituir información interna.

PERIODOS DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA:

Los Asociados de AXA que tienen acceso rutinario u ocasional a información interna sobre las compañías de AXA o subsidiarios del Grupo deben abstenerse de comprar o vender los valores relevantes durante períodos de tiempo específicos (“períodos de disponibilidad restringida”) antes de la liberación de ganancias de esas compañías.

APÉNDICE: POLÍTICA SOBRE USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA (2/2)

Se considera que las siguientes personas junto con sus asistentes (“personas con acceso”) tienen acceso rutinario u ocasional a información privilegiada sobre AXA y las subsidiarias del Grupo y por lo tanto, no pueden comerciar con valores de estas compañías durante períodos de bloqueo especificados:

- Miembros de la Junta Directiva de AXA
- Miembros del Comité de Dirección de AXA
- Miembros del Grupo de Socios de AXA
- Alta dirección de las principales filiales de AXA
- Asociados de GIE AXA grado 7 (clase 7) y superior

- Todo el personal de los siguientes departamentos de GIE AXA: PBRC, DJC, DAF, DCFG, Auditoría interna, Gestión de riesgos del grupo, Oficina de inversiones del grupo, Relaciones con inversores, Comunicaciones del grupo, Desarrollo corporativo del grupo y Gestión del rendimiento del grupo.
- Cualquier otra persona notificada por el Departamento Jurídico del Grupo (de vez en cuando)

Cuando alguien sea considerado o no una Persona con Acceso puede cambiar con el tiempo, dependiendo de la naturaleza del acceso a la información privilegiada y las responsabilidades laborales. Además, AXA puede restringir las transacciones de forma ad hoc si una persona está trabajando en un proyecto o transacción específica en el curso de la cual es probable que se entere de adquirir información privilegiada. Una Persona con Acceso no puede negociar valores de AXA ni de ninguna subsidiaria cotizada del Grupo durante sus respectivos Períodos de Suspensión. Para AXA, estos Períodos de Suspensión comienzan 30 días antes de sus publicaciones de ganancias anuales o semestrales y 15 días antes de la publicación de su información financiera trimestral. Para las Subsidiarias del Grupo cotizadas, estos Períodos de Suspensión generalmente comienzan 30 días antes de sus publicaciones de ganancias periódicas. Dependiendo de las circunstancias, estos Períodos de Suspensión pueden declararse en otros momentos o pueden cambiar de duración.

ANTES DEL COMIENZO DE CADA PERÍODO DE BLOQUEO, EL DEPARTAMENTO LEGAL DEL GRUPO:

- Notificar por correo electrónico a cada persona que está automáticamente sujeta a períodos de bloqueo (miembros de la Junta Directiva de AXA y del Comité de Administración de AXA y del Grupo de Socios, junto con sus asistentes));
- Solicita que el departamento legal de cada compañía subsidiaria o principal de AXA informe a las personas que tienen acceso regular a la información privilegiada dentro de la organización de la fecha del período de bloqueo;
- Informa a todos los empleados de GIE AXA sobre el comienzo del período de bloqueo a través de (a) una noticia dedicada, (b) una publicación en “The Insider” (el boletín semanal de la sede central de AXA) y (c) un correo electrónico a cada asistente del departamento que informa a cada persona en el departamento.

Solicita a la compañía que lleva las cuentas (Société Générale Securities Services, Uptevia y AXA Epargne Entreprise) que envíe un mensaje (“en sus sitios web y aplicaciones para informar a los usuarios del inicio del período de bloqueo).

Las personas con acceso que deseen comprar o vender valores de una subsidiaria cotizada del grupo deben consultar con el asesor general del grupo, el departamento legal del grupo DJC o el asesor general de la subsidiaria cotizada del grupo en cuestión para confirmar si el período de bloqueo de esa subsidiaria en particular está vigente o no.

Para preguntas sobre quién debe ser considerado una Persona con Acceso, o si una persona debe ser considerada (o ya no debe ser considerada) una Persona con Acceso, se debe consultar al Asesor General del Grupo o al Departamento Legal del Grupo (DJC).

REGLAS ESPECÍFICAS PARA LA NEGOCIACIÓN DE VALORES AXA A TRAVÉS DE PROGRAMAS PATROCINADOS POR LA COMPAÑÍA.

Las reglas descritas anteriormente también se aplican a los valores de AXA adquiridos a través de programas patrocinados por la compañía, como los AXA's Option Plans, AXA Shareplan o las ofertas de otros programas de compensación basados en acciones. Esto significa que, a menos que se especifique lo contrario en las reglas del plan o en las políticas comerciales de las filiales del Grupo:

Para las opciones otorgadas bajo los Planes de Opciones sobre Acciones de AXA, los Asociados de AXA no deben vender acciones ordinarias o ADS de AXA, adquiridas mediante el ejercicio de opciones mientras estén en posesión de información privilegiada sobre AXA o durante los Periodos de Bloqueo.

En el caso de las opciones otorgadas en virtud de los Planes de Opciones sobre Acciones de Filiales del Grupo que Cotizan, los Asociados de AXA no deben vender las acciones adquiridas mediante el ejercicio de las opciones mientras estén en posesión de información privilegiada sobre la Filial del Grupo que Cotiza en cuestión o durante los Periodos de Bloqueo.

Para todas las recompensas basadas en acciones otorgadas en virtud de cualquier plan o acuerdo mantenido por AXA o cualquiera de sus subsidiarias (incluidas las subsidiarias del Grupo), los asociados de AXA no pueden participar en ningún momento en ninguna transacción diseñada para cubrir el valor de dichas compensaciones basadas en acciones, incluida la opción de acciones, unidades de rendimiento, acciones restringidas, acciones de rendimiento o adjudicaciones similares (o los valores subyacentes a estas adjudicaciones) que incluyen, sin limitación, cualquier transacción que implique el uso de instrumentos derivados para limitar el riesgo a la baja o poner un "collar" alrededor del valor de estos premios. Esta restricción se aplica desde la fecha de concesión hasta que el beneficiario reciba los valores subyacentes a la adjudicación, por ejemplo, en el ejercicio de una opción, la caducidad de las restricciones en acciones restringidas o unidades de desempeño, la entrega física de los valores para acciones de rendimiento o eventos similares. No obstante, lo anterior, la Junta Directiva de AXA puede otorgar excepciones a la prohibición anterior con el fin de abordar casos específicos donde los impuestos aplicables u otras regulaciones en ciertos países, como Bélgica, pueden hacer uso de derivados e instrumentos similares necesarios o convenientes en relación con la operación de cualquier plan de compensación basado en acciones.





ANEXO: Normas de conducta para los funcionarios encargados de las Operaciones de Tesorería

Por expresa disposición del numeral 6 del Capítulo XXI de la Circular Básica Contable expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, por normativa del Autoregulator del Mercado de Valores, y de acuerdo a los lineamientos de la Superintendencia de Salud en la gestión de riesgos, los lineamientos de conducta y ética que orienten la actuación de los funcionarios de la entidad para el efectivo y oportuno funcionamiento del SARM y de la gestión de riesgos de inversión, deben constar por escrito e incorporarse en el código de ética.

GRUPO ECONÓMICA AXA COLPATRIA

Las compañías Axa Colpatría Seguros de Vida S.A., Axa Colpatría Seguros S.A. , Axa Colpatría Medicina Prepagada S.A., Emermédica S.A., Inversiones Sequoia S.A., Finanseguros S.A. y Nixus S.A. Conforman grupo económico en los términos definidos por el código de comercio colombiano. Todos los funcionarios de estas compañías adhieren a este Código de Ética y Conducta.

OPERACIONES DE TESORERÍA

De acuerdo a la normativa SARM, son las siguientes: operaciones del mercado cambiario; operaciones con valores de renta fija, de renta variable y aquellos indexados a una tasa o índice de referencia, ya sea en pesos o en cualquier otra denominación, excepto las emisiones propias; operaciones del mercado monetario tales como posiciones en corto, transferencias temporales de valores, operaciones de reporto o repo (repo) y simultáneas; operaciones con derivados y productos estructurados; y en general cualquier otra que sea realizada a nombre de la entidad o a beneficio de ella o por cuenta de terceros.

Todas las operaciones deben efectuarse dentro de los parámetros y límites legales aprobados al interior de la organización, al igual que en consideración de las normas legales que sobre el particular expida el ente regulador. Principios generales para las áreas que conforman la tesorería

- 1.** Los negocios de Tesorería deben ser conducidos con lealtad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento para las compañías del Grupo Económico Axa Colpatría en Colombia.
- 2.** Las operaciones deberán realizarse bajo el cumplimiento de las normas previstas en el actual régimen legal o las disposiciones que lo deroguen, modifiquen o adicionen.
- 3.** Las operaciones deberán realizarse bajo el principio de la buena fe contractual entre las partes. Parámetros de Conducta
- 4.** Toda persona que comprometa a las compañías del grupo Económico Axa Colpatría en Colombia, en un negocio determinado, debe tener las facultades necesarias para hacerlo.
- 5.** Los funcionarios de la Tesorería deben abstenerse de realizar o participar en prácticas tendientes a la creación de condiciones artificiales de demanda, oferta o precio en el mercado o para la ejecución de prácticas o usos inequitativos en el mercado. En particular, deben abstenerse de:

- Afectar la libre formación de los precios en el mercado de valores;
 - Manipular la liquidez de determinado valor;
 - Aparentar ofertas o demandas por valores;
 - Disminuir, aumentar, estabilizar o mantener artificialmente el precio, la oferta o la demanda de determinado valor y;
 - Obstaculizar la libre concurrencia y la interferencia de otros en las ofertas sobre valores.
6. Todos los Traders deben estar adecuadamente capacitados y actualizados en las prácticas de mercado, además, deben ser conscientes de sus responsabilidades y del establecimiento que representan.
 7. Los funcionarios de la Tesorería no deben ofrecer ni aceptar incentivos o beneficios personales para la realización de negocios.
 8. Los funcionarios de la Tesorería deben abstenerse de realizar o permitir operaciones cuyos precios se aparten de las condiciones del mercado o no sean representativas del mismo.
 9. Las declaraciones y comentarios de los Traders a sus homólogos, a terceros y a los medios de comunicación, si bien son de su exclusiva responsabilidad, tienen la potencialidad de afectar el mercado, por ello deben abstenerse de emitir opiniones que comprometan o se interpreten como asesoría de cualquiera de las compañías del Grupo Económico Axa Colpatría.
 10. Los funcionarios de la Tesorería deben practicar los métodos y procedimientos de control interno establecidos por la organización y los que proporcionen las demás instituciones financieras con las que se interactúe.
 11. Se debe registrar en los libros establecidos por la ley todas las operaciones y entregar oportunamente a las partes interesadas los correspondientes comprobantes oficiales de las operaciones que se celebren.
 12. Los funcionarios de la Tesorería deben evitar caer en conflictos de interés y asegurar un tratamiento equitativo con los clientes y las demás instituciones del sector.
 13. Las compañías AXA Colpatría prohíben ofrecer, suministrar, solicitar, recibir, facilitar o autorizar cualquier soborno ilegal o incentivo que, en contravención de la legislación aplicable, resulte en beneficio personal o ventaja para el receptor (o cualquier persona u organismo asociado con el receptor), y que tiene por objeto influir indebidamente en una decisión del destinatario (en adelante denominado aquí como un “soborno”).
 14. El Código de Ética y Conducta de AXA Colpatría en la sección “6. Comunicación de Incumplimientos” alienta a todos los funcionarios a reportar de manera voluntaria y oportuna cualquier práctica o acción que ellos creen es inapropiada o inconsistente con alguna de las políticas establecidas en dicho Código, o que puedan representar incumplimiento de alguna ley, para lo cual se deberá seguir lo establecido en el Documento “Políticas y Procedimientos para la Denuncia de Irregularidades Frente al Código de Ética y Conducta (Whistle-Blowing).
 15. Todos los empleados de AXA Colpatría, representantes legales y cualquier persona Natural o Jurídica que actué para o en representación de AXA Colpatría, tienen la obligación de leer, entender y cumplir la Política y Procedimiento para la entrega y recepción de regalos, viajes y/o entretenimientos, así como la Política Anti-soborno.

APLICACIÓN DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES

- 1.** El principio fundamental de los procedimientos operacionales del área de Tesorería es la separación clara, organizacional y funcionalmente, de las funciones de trading, monitoreo, control y administración de riesgos, procesamiento y contabilidad.
- 2.** Todas las operaciones de inversión deben hacerse a través de las líneas designadas para tal fin y sujetas a grabación. AXA COLPATRIA Seguros S.A., y/o AXA COLPATRIA Seguros de Vida S.A., deben informar de tal situación a la persona con quien sostienen la conversación, señalando los fines para los cuales utilizará la grabación. No es obligatorio para las compañías Axa Colpatría el reconocer transacciones cerradas por líneas distintas a las designadas para tal fin. La Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez tiene a su cargo el diseño de la efectividad de este control.
- 3.** Los funcionarios de la Tesorería deben estar pendientes y acatar íntegramente los límites fijados por la Junta Directiva para pérdidas y niveles máximos de exposición a los diferentes riesgos.
- 4.** La participación de nuevos mercados y la negociación de nuevos productos deben ser autorizadas por la Junta Directiva quien previamente escuchará el comité encargado. Este Comité deberá determinar plenamente las implicaciones que desde el punto de vista de gestión de riesgos y de impacto sobre los activos, las utilidades y el valor económico tiene la operación de dichos productos.
- 5.** La Gerencia de Riesgos de Mercado debe informar, por medio electrónico, directamente a la alta gerencia y a la Junta Directiva de las posiciones de riesgo asumida en inversiones.
- 6.** El Manual de Riesgos Financieros, soporta y apoya el trabajo de la Gerencia de Riesgos de Mercado

