



CÓDIGO DE ÉTICA Y BUENA CONDUCTA

Contenido

1. Propósito y alcance.....	2
2. Principios y valores.	2
3. Relación con afiliados y clientes	4
4. Protección de datos y confidencialidad.....	5
5. Uso de bases de datos y herramientas digitales.....	6
6. Uso de WhatsApp, correo y redes sociales.	6
7. Conflictos de interés	7
8. Relación comercial con empresas aliadas	8
9. Regalos, beneficios e incentivos.	8
10. Reporte de incidentes y canal ético.	9
11. Compromiso de cumplimiento.....	9

1. Propósito y alcance.

El presente Código de Ética y Conducta tiene como propósito establecer los principios, lineamientos y estándares de comportamiento que deben orientar todas las actuaciones de LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S., promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia, la confidencialidad, el respeto y el cumplimiento normativo.

Este Código busca orientar la conducta de todas las personas vinculadas a la compañía en el desarrollo de sus funciones, especialmente en aquellas actividades relacionadas con la asesoría, comercialización, intermediación y acompañamiento de los servicios de medicina prepagada, así como en el manejo de información personal y datos sensibles de usuarios, clientes, aliados y terceros.

La Compañía reconoce que, por la naturaleza de su operación, existe una responsabilidad especial frente al adecuado tratamiento de la información, la protección de la privacidad de los usuarios, la transparencia en la gestión comercial y el relacionamiento ético con clientes, entidades aliadas, proveedores y demás grupos de interés. En consecuencia, todas las actuaciones deberán desarrollarse bajo criterios de buena fe, diligencia, reserva, profesionalismo y respeto por los derechos de las personas.

Las disposiciones contenidas en este Código son aplicables a todas las personas vinculadas a la Compañía, incluyendo trabajadores, contratistas, asesores comerciales, proveedores, aliados estratégicos y terceros que actúen en representación de la organización o que, con ocasión de sus funciones o relación comercial, tengan acceso a información relacionada con su operación.

Todas las personas sujetas a este Código deberán conocerlo, cumplirlo y actuar de manera coherente con sus principios y disposiciones, independientemente del cargo, nivel jerárquico o modalidad de vinculación.

El presente Código constituye un lineamiento interno de obligatorio cumplimiento y deberá interpretarse de manera armónica con la legislación aplicable, las políticas internas de la Compañía, los acuerdos de confidencialidad, las políticas de tratamiento de datos personales, las obligaciones contractuales adquiridas con aliados comerciales y las demás normas que regulen la actividad desarrollada por la organización.

2. Principios y valores.

Las actuaciones de LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S. deberán desarrollarse bajo principios de integridad, responsabilidad, transparencia, respeto, confidencialidad y compromiso con el bienestar de los usuarios, promoviendo siempre relaciones éticas, cercanas y confiables con clientes, aliados, proveedores y demás grupos de interés.

La Compañía reconoce que su actividad implica una responsabilidad especial frente al acompañamiento de personas, familias y empresas en decisiones relacionadas con su



bienestar y acceso a servicios de salud, razón por la cual todas las actuaciones deberán estar orientadas por criterios de diligencia, honestidad, profesionalismo y trato humano.

En desarrollo de lo anterior, la Compañía adopta los siguientes valores corporativos como guía de comportamiento y toma de decisiones:

- a) **Cercanía:** Actuamos con empatía, disposición de servicio y acompañamiento permanente hacia nuestros usuarios, clientes y compañeros de trabajo. Escuchamos activamente las necesidades de las personas y buscamos generar relaciones basadas en la confianza, el respeto y el apoyo continuo.
- b) **Claridad:** Brindamos información veraz, comprensible, suficiente y transparente. Nos comprometemos a comunicar de manera clara las características, condiciones, beneficios, limitaciones y alcances de los servicios ofrecidos, evitando generar confusión, expectativas equivocadas o información engañosa.
- c) **Experticia:** Desarrollamos nuestra labor con profesionalismo, conocimiento técnico y responsabilidad. Promovemos la actualización constante frente a las normas, productos, procesos y cambios del sector salud, con el fin de brindar una asesoría confiable y de calidad.
- d) **Personalización:** Reconocemos que cada usuario, familia o empresa tiene necesidades particulares. Por ello, orientamos nuestras recomendaciones y acompañamiento de manera individualizada, procurando ofrecer soluciones acordes con las necesidades reales de cada cliente.
- e) **Vanguardia:** Mantenemos una actitud de mejora continua, adaptación y actualización frente a los cambios del sistema de salud, herramientas tecnológicas, procesos comerciales y tendencias del sector, promoviendo prácticas modernas, seguras y eficientes.
- f) **Efectividad:** Actuamos con diligencia, agilidad y compromiso en la gestión de solicitudes, trámites y requerimientos de nuestros usuarios y aliados. Procuramos brindar respuestas oportunas y soluciones eficientes, manteniendo siempre altos estándares de calidad y seguimiento.
- g) **Confidencialidad y protección de la información:** Toda persona vinculada a la Compañía deberá proteger la información personal, médica, comercial y confidencial a la que tenga acceso en ejercicio de sus funciones. El manejo de datos personales y sensibles deberá hacerse con estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, garantizando la reserva, seguridad y uso autorizado de la información.
- h) **Transparencia e integridad:** Las relaciones comerciales y profesionales deberán desarrollarse de manera ética, honesta y leal. Se prohíbe cualquier conducta engañosa, desleal o contraria a la buena fe, así como cualquier actuación que pueda

afectar la confianza de los usuarios, aliados comerciales o la reputación de la Compañía.

- i) **Respeto y trato digno:** La Compañía promueve ambientes de trabajo respetuosos, incluyentes y libres de discriminación, violencia, acoso o maltrato. Todas las personas deberán ser tratadas con dignidad, consideración y respeto, tanto al interior de la organización como en las relaciones con clientes y terceros.
- j) **Compromiso con el usuario:** La satisfacción, tranquilidad y bienestar del usuario constituyen un eje central de la actuación de la Compañía. Todas las decisiones y actuaciones deberán orientarse a brindar un acompañamiento responsable, humano y ético durante toda la relación comercial y de servicio.
- k) **Cumplimiento normativo:** Todas las actuaciones de la Compañía deberán desarrollarse conforme a la legislación aplicable, las obligaciones contractuales adquiridas con empresas aliadas, las políticas internas y los lineamientos regulatorios relacionados con protección de datos, actividades comerciales, salud e intermediación. La Compañía promoverá una cultura de cumplimiento, responsabilidad y actuación conforme a la ley.
- l) **Lealtad comercial:** La Compañía desarrollará sus actividades comerciales bajo principios de buena fe, competencia leal y respeto por los usuarios, aliados y competidores. Las decisiones y actuaciones comerciales deberán orientarse a generar confianza y relaciones sostenibles, evitando prácticas engañosas, desleales o contrarias a la ética empresarial.

3. Relación con usuarios y clientes

LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S. desarrollará sus relaciones con afiliados, usuarios, empresas clientes y demás grupos de interés bajo principios de transparencia, respeto, buena fe, diligencia, confidencialidad y trato humano.

Todas las personas vinculadas a la Compañía deberán actuar con responsabilidad y profesionalismo durante los procesos de asesoría, comercialización, afiliación, acompañamiento, posventa y atención de requerimientos, procurando siempre proteger la confianza depositada por los usuarios y garantizar una experiencia clara, cercana y ética.

En desarrollo de lo anterior, quienes actúen en nombre de la Compañía deberán:

- a) Brindar información clara, suficiente, veraz y comprensible sobre los productos, coberturas, condiciones, beneficios, exclusiones, procesos y requisitos aplicables a los servicios ofrecidos
- b) Abstenerse de hacer ofrecimientos engañosos, inexactos o que puedan generar falsas expectativas frente a las condiciones de los planes comercializados.

- c)** Actuar con honestidad y transparencia durante todo el proceso comercial y de acompañamiento al usuario.
- d)** Garantizar un trato respetuoso, cordial y digno hacia afiliados, potenciales usuarios, clientes corporativos y terceros.
- e)** Atender las solicitudes, novedades y requerimientos de los usuarios de manera oportuna, diligente y responsable.
- f)** Proteger la privacidad y confidencialidad de la información suministrada por afiliados y clientes corporativos, especialmente aquella relacionada con datos personales sensibles o información médica.
- g)** Utilizar la información de usuarios y clientes únicamente para las finalidades autorizadas y relacionadas con el desarrollo de la operación de la Compañía.
- h)** Abstenerse de compartir con empleadores, áreas de recursos humanos o terceros información médica, diagnósticos, historias clínicas o datos sensibles de los afiliados, salvo autorización expresa del titular o requerimiento legal.
- i)** Mantener una conducta ética en los procesos de contacto comercial, telemercadeo, campañas digitales y seguimiento a clientes potenciales.
- j)** Abstenerse de ejercer presiones indebidas sobre los usuarios para la adquisición, renovación o modificación de productos o servicios.
- k)** Gestionar de manera responsable y reservada cualquier novedad relacionada con procesos de afiliación, exclusiones, preexistencias, autorizaciones o trámites administrativos.

La relación con clientes deberá desarrollarse bajo criterios de confianza, transparencia y confidencialidad, evitando cualquier uso indebido de información privilegiada, acceso no autorizado a datos de trabajadores o afiliados, o aprovechamiento indebido de relaciones personales o comerciales.

La Compañía promoverá relaciones de largo plazo basadas en la calidad del servicio, el acompañamiento continuo y el cumplimiento de altos estándares éticos y profesionales.

4. Protección de datos y confidencialidad.

LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S. reconoce la importancia de proteger la información personal, sensible, médica, comercial y confidencial a la que tiene acceso en desarrollo de su operación.

Toda persona vinculada a la Compañía deberá garantizar el tratamiento adecuado, reservado y confidencial de la información conocida en ejercicio de sus funciones, dando cumplimiento a la normatividad aplicable, a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía y a las obligaciones contractuales relacionadas con protección de información.

La información únicamente podrá ser utilizada para finalidades legítimas y autorizadas, bajo criterios de necesidad, proporcionalidad y acceso restringido.

Se prohíbe divulgar, compartir o utilizar información confidencial para fines distintos a los autorizados, así como revelar datos personales, médicos, comerciales o estratégicos a personas no autorizadas.

Se deberá manejar con especial reserva cualquier novedad relacionada con procesos de afiliación, exclusiones, rechazos, comités médicos, preexistencias o situaciones de salud de los usuarios. En caso de requerirse comunicación con clientes corporativos o áreas administrativas, únicamente podrá compartirse la información general estrictamente necesaria para la gestión correspondiente, absteniéndose de revelar diagnósticos, condiciones médicas o detalles sensibles del usuario, salvo autorización expresa del titular o requerimiento legal

La obligación de confidencialidad subsistirá incluso después de finalizada la relación laboral, contractual o comercial con la Compañía.

5. Uso de bases de datos y herramientas digitales.

Las bases de datos, plataformas tecnológicas, correos electrónicos, aplicaciones, dispositivos y herramientas digitales utilizadas en desarrollo de la operación de la Compañía deberán emplearse de manera segura, responsable y exclusivamente para fines laborales y autorizados.

Toda persona vinculada a la organización deberá proteger los accesos, usuarios, contraseñas y canales de comunicación utilizados en el desarrollo de sus funciones, evitando riesgos de pérdida, filtración, alteración o acceso no autorizado a la información.

Se prohíbe:

- a) Utilizar bases de datos no autorizadas.
- b) Descargar, copiar o extraer información sin autorización.
- c) Compartir usuarios o contraseñas.
- d) Almacenar información de la Compañía en dispositivos o aplicaciones personales no autorizadas.
- e) Utilizar herramientas digitales de manera que comprometa la seguridad de la información.
- f) Reenviar información sensible mediante canales inseguros o no autorizados.

Toda situación relacionada con pérdida de información, accesos no autorizados, fraude, suplantación o incidentes de seguridad deberá ser reportada inmediatamente.

6. Uso de WhatsApp, correo y redes sociales.

Las herramientas de comunicación y canales digitales utilizados en desarrollo de la operación de LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S., incluyendo WhatsApp, correo electrónico, redes sociales y demás plataformas tecnológicas, deberán utilizarse de manera responsable, profesional y conforme a los principios de confidencialidad, respeto y protección de la información.



Toda comunicación con usuarios, clientes corporativos, aliados y terceros deberá manejarse con lenguaje adecuado, información clara y trato respetuoso, evitando mensajes engañosos, informales, inapropiados o actuaciones que puedan afectar la imagen y reputación de la Compañía o de las empresas aliadas.

Se prohíbe compartir por medios no autorizados información confidencial, datos sensibles, documentos médicos, bases de datos, claves de acceso o cualquier información reservada relacionada con usuarios, afiliados o la operación de la Compañía.

Asimismo, ninguna persona vinculada a la organización podrá hacer publicaciones, comentarios o manifestaciones en redes sociales que afecten la reputación, imagen o confianza de la Compañía, sus usuarios, aliados comerciales (Colsanitas, Medisanitas), clientes o compañeros de trabajo.

Las herramientas digitales deberán utilizarse exclusivamente para finalidades relacionadas con la operación y conforme a las políticas internas de seguridad de la información y protección de datos personales.

7. Conflictos de interés

Las personas vinculadas a LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S. deberán actuar con transparencia, objetividad y lealtad, evitando cualquier situación en la que intereses personales, familiares, económicos o comerciales puedan interferir con el adecuado cumplimiento de sus funciones o afectar los intereses de la Compañía, sus usuarios o aliados comerciales.

Existe conflicto de interés cuando una situación particular puede comprometer la imparcialidad de una decisión, generar un beneficio indebido o afectar la confianza y transparencia con la que debe desarrollarse la operación de la Compañía.

En consecuencia, toda persona vinculada a la organización deberá informar oportunamente cualquier situación que pueda representar un conflicto de interés real, potencial o aparente, especialmente cuando existan relaciones personales, familiares o comerciales con clientes corporativos, áreas de recursos humanos, proveedores, aliados o usuarios que puedan influir en decisiones o gestiones propias de la operación.

Se prohíbe utilizar información privilegiada, bases de datos, contactos comerciales o relaciones obtenidas en ejercicio de las funciones para beneficios personales o de terceros, así como recibir pagos, beneficios, comisiones o ventajas no autorizadas relacionadas con la actividad de la Compañía.

Las actividades externas, relaciones comerciales o vínculos profesionales que mantengan las personas vinculadas a la Compañía no deberán interferir con el adecuado cumplimiento de sus funciones, comprometer su independencia o afectar los intereses, obligaciones contractuales, confidencialidad o relaciones comerciales de la organización. Cualquier situación que pueda generar una incompatibilidad, conflicto de interés o riesgo para la Compañía deberá ser informada oportunamente para su evaluación y manejo correspondiente

De igual manera, ninguna persona podrá participar en actuaciones o decisiones respecto de las cuales exista un interés personal que pueda afectar su independencia, objetividad o criterio profesional.

Toda situación que pueda generar dudas sobre la transparencia de una actuación deberá ser puesta en conocimiento de la Compañía para su evaluación y manejo correspondiente.

8. Relación comercial con empresas aliadas

LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S. desarrollará su gestión comercial y operativa manteniendo relaciones transparentes, responsables y respetuosas con las empresas aliadas, actuando siempre conforme a las obligaciones contractuales, lineamientos comerciales y directrices autorizadas.

Todas las personas vinculadas a la Compañía deberán preservar la confianza, reputación e imagen de las empresas aliadas, actuando con profesionalismo, diligencia y estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos para la comercialización, promoción y acompañamiento de los productos y servicios ofrecidos.

El uso de nombres, marcas, logos, documentos, formularios, piezas publicitarias, plataformas, información comercial y demás material relacionado con las empresas aliadas deberá hacerse únicamente para fines autorizados y conforme a las instrucciones y políticas aplicables.

Se prohíbe utilizar información o material institucional para fines distintos a los autorizados, alterar documentos o formularios, hacer ofrecimientos no aprobados o efectuar comunicaciones que puedan inducir a error o afectar la reputación de las empresas aliadas.

Toda relación con aliados estratégicos deberá manejarse bajo principios de buena fe, confidencialidad, transparencia y cumplimiento, garantizando una actuación alineada con los estándares éticos y profesionales exigidos por la Compañía.

9. Regalos, beneficios e incentivos.

Las relaciones comerciales y profesionales de LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S. deberán desarrollarse con transparencia, independencia y objetividad, evitando cualquier situación que pueda comprometer la imparcialidad de las decisiones o generar beneficios indebidos

Ninguna persona vinculada a la Compañía podrá solicitar, ofrecer, recibir o entregar regalos, pagos, beneficios, comisiones, favores o incentivos que puedan influir inapropiadamente en decisiones comerciales, administrativas o contractuales.

Únicamente podrán aceptarse atenciones o cortesías ocasionales de carácter institucional y razonable, siempre que no afecten la independencia de la actuación ni puedan interpretarse como una contraprestación indebida.

Se prohíbe especialmente recibir beneficios personales por direccionamiento de clientes, compartir información confidencial a cambio de ventajas particulares u ofrecer incentivos no autorizados para obtener afiliaciones o negocios

Cualquier situación que genere dudas sobre la transparencia o legalidad de un beneficio o incentivo deberá ser informada a la Compañía para su correspondiente evaluación.

10. Reporte de incidentes y canal ético.

LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S. promoverá una cultura de transparencia, cumplimiento y actuación responsable, en la que todas las personas vinculadas a la organización tendrán el deber de reportar oportunamente cualquier situación que pueda representar un incumplimiento legal, ético, contractual o de las disposiciones contenidas en el presente Código.

Deberán reportarse situaciones relacionadas con manejo indebido de información, filtración de datos personales, conflictos de interés, fraude, suplantación, irregularidades comerciales, incumplimientos normativos, uso indebido de herramientas tecnológicas o cualquier conducta que pueda afectar a la Compañía, sus usuarios, aliados comerciales o su reputación.

Los reportes podrán hacerse a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: gerencia@lilianailleracol.com

Línea telefónica: +57 315 353 0600

Área o responsable encargado: Gustavo Charry Aristizábal, Gerente General

La Compañía dará manejo confidencial a los reportes recibidos y promoverá que las personas puedan comunicar situaciones de riesgo o incumplimiento de buena fe, sin temor a represalias.

11. Compromiso de cumplimiento.

En LILIANA ILLERA AGENTE DE MEDICINA PREPAGADA S.A.S. el cumplimiento de los principios, valores y lineamientos establecidos en el presente Código constituye un compromiso permanente de todas las personas vinculadas a la organización, independientemente de su cargo, funciones o modalidad de vinculación.

Todas las actuaciones desarrolladas en nombre de la Compañía deberán ejecutarse con integridad, transparencia, responsabilidad, respeto, confidencialidad y estricto apego a la normatividad aplicable, así como a las políticas internas, obligaciones contractuales y estándares éticos definidos por la organización.

La Compañía promoverá una cultura organizacional basada en la confianza, el cumplimiento, la protección de la información, el respeto por los usuarios y el desarrollo de relaciones transparentes y responsables con clientes, aliados, proveedores y demás grupos de interés.



En consecuencia, se espera que trabajadores, contratistas, asesores comerciales y terceros actúen de manera coherente con los principios y valores contenidos en este Código.

Toda persona vinculada a la organización tendrá el deber de conocer, cumplir y aplicar las disposiciones aquí previstas, así como reportar cualquier situación que pueda representar un incumplimiento ético, legal o contractual.

El incumplimiento de los principios, obligaciones y lineamientos establecidos en el presente Código podrá dar lugar a la adopción de las medidas internas, contractuales o legales correspondientes, según la naturaleza y gravedad de la conducta.

Las actuaciones que constituyan posibles incumplimientos serán evaluadas conforme a los procedimientos internos establecidos por la Compañía, especialmente aquellos previstos en el Reglamento Interno de Trabajo, contratos, políticas internas y demás disposiciones aplicables, garantizando en todo caso el respeto por el debido proceso y el derecho de defensa.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones legales, civiles, administrativas o contractuales a que haya lugar conforme a la normatividad vigente.