

PÓLIZA ÚNICA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO PARA CONTRATOS ESTATALES AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA ANI

ÍNDICE

SECCIÓN I: AMPAROS

1. AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA
2. AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO
3. AMPARO PARA EL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES
4. AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA
5. AMPARO DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES SUMINISTRADOS
6. AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO
7. OTROS AMPAROS
8. INDEPENDENCIA DE LOS AMPAROS
9. CONTRATOS CON PLAZO MAYOR A CINCO (5) AÑOS

SECCIÓN II: EXCLUSIONES

1. CAUSA EXTRAÑA
2. DAÑOS A BIENES NO DESTINADOS AL CONTRATO
3. EL USO INDEBIDO O INADECUADO O LA FALTA DE MANTENIMIENTO
4. DETERIORO NORMAL DE LOS BIENES

SECCIÓN III: CONDICIONES GENERALES

1. VIGENCIA
2. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA
 - 2.1. EN EL EVENTO DE CADUCIDAD
 - 2.2. PARA HACER EFECTIVO EL PAGO DE MULTAS
 - 2.3. EN LOS DEMÁS EVENTOS
3. DEMOSTRACIÓN DEL SINIESTRO Y DE LA CUANTÍA A INDEMNIZAR
4. SUMA ASEGURADA
5. PAGO DE SINIESTROS
6. PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL
7. COMPENSACIÓN DE OBLIGACIONES
8. SUBROGACIÓN
9. CESIÓN DEL CONTRATO
10. NO TERMINACIÓN POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA
11. IRREVOCABILIDAD
12. INDIVISIBILIDAD DE LA GARANTÍA - EXCEPCIONES
13. CONDUCTA DEL CONTRATISTA, TOMADOR DEL SEGURO
14. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS

15. MODIFICACIONES
16. LLAMAMIENTO EN GARANTÍA
17. VIGILANCIA
18. COASEGURO
19. PRESCRIPCIÓN
20. ALTERACIONES O ADICIONES
21. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
22. NOTIFICACIONES
23. DOMICILIO

SECCIÓN IV: ANEXO

1. AMPARO DE PROVISIÓN DE RESPUESTOS, ACCESORIOS E INSUMOS

PÓLIZA ÚNICA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO PARA CONTRATOS ESTATALES A FAVOR DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA ANI

MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A., SOCIEDAD LEGALMENTE ESTABLECIDA EN COLOMBIA Y DEBIDAMENTE AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA PARA OPERAR EN EL PAÍS, LA CUAL EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ LA ASEGURADORA, OTORGA A FAVOR DE LA AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA ANI, QUE EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ LA ANI, ENTIDAD ASEGURADA Y BENEFICIARIA, LOS AMPAROS ESPECIFICADOS EN LA CARÁTULA DE ESTA PÓLIZA CON SUJECCIÓN, EN SU ALCANCE Y CONTENIDO, A LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA MISMA Y SIN EXCEDER EL CORRESPONDIENTE VALOR ASEGURADO, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1079 DEL CÓDIGO DE COMERCIO Y EN EL DECRETO 1082 DE 2015, SEGÚN LAS DEFINICIONES Y ALCANCE QUE DE LOS RESPECTIVOS AMPAROS A CONTINUACIÓN SE ESTIPULAN:

SECCIÓN I. AMPAROS

1. AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA

MEDIANTE ESTE AMPARO SE GARANTIZA EL PAGO A LA ANI DE LA SANCIÓN QUE SE DERIVE DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OFERTA, EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

- LA NO AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CUANDO EL PLAZO PARA LA ADJUDICACIÓN O PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO ES PRORROGADO, SIEMPRE QUE TAL PRÓRROGA SEA INFERIOR A TRES MESES.
- EL RETIRO DE LA OFERTA DESPUÉS DE VENCIDO EL PLAZO FIJADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS.
- LA NO SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA POR PARTE DEL ADJUDICATARIO.
- LA FALTA DE OTORGAMIENTO POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO, DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

LA SUMA ASEGURADA ESTABLECIDA PARA EL AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA TIENE CARÁCTER PUNITIVO O SANCIONATORIO.

2. AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

MEDIANTE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ANI CONTRA LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE:

- (a) EL INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL DE LAS OBLIGACIONES NACIDAS DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA.
- (b) EL CUMPLIMIENTO TARDÍO O DEFECTUOSO DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA.
- (c) LOS DAÑOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA POR ENTREGAS PARCIALES DE LA OBRA, CUANDO EL CONTRATO NO PREVÉ ENTREGAS PARCIALES.
- (d) EL PAGO DEL VALOR DE LAS MULTAS Y LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA QUE SE HAYAN PACTADO EN EL CONTRATO GARANTIZADO.

LA INDEMNIZACIÓN TOTAL A QUE HUBIERE LUGAR NO EXCEDERÁ, EN NINGÚN CASO, LA SUMA ASEGURADA ESTABLECIDA PARA EL EFECTO.

3. AMPARO PARA EL PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES

MEDIANTE ESTE AMPARO, SE CUBRE A LA ANI CONTRA LOS PERJUICIOS OCASIONADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES LEGALES DEL CONTRATISTA, DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADO EN EL TERRITORIO NACIONAL PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO AMPARADO.

LA PRESENTE COBERTURA OPERA RESPECTO DE LOS EVENTOS EN QUE PUEDA PREDICARSE LA SOLIDARIDAD PATRONAL DEL ASEGURADO, DE CONFORMIDAD CON LO CONSIGNADO EN EL ARTÍCULO 34 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.

ESTA GARANTÍA NO SE APLICARÁ PARA LOS CONTRATOS QUE SE EJECUTEN EN SU TOTALIDAD FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL POR PERSONAL CONTRATADO BAJO UN RÉGIMEN JURÍDICO DISTINTO AL COLOMBIANO.

LA ASEGURADORA REALIZARÁ LOS PAGOS EN LA MEDIDA EN QUE CADA UNO DE LOS TRABAJADORES ACREDITE ANTE LA ANI SU DERECHO Y EL VALOR ASEGURADO SE IRÁ DISMINUYENDO EN LA MEDIDA EN QUE SE VAYAN EJECUTANDO LOS PAGOS, HASTA AGOTARLO, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

4. AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE LA OBRA

MEDIANTE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ANI CONTRA LOS PERJUICIOS QUE SE LE OCASIONEN COMO CONSECUENCIA DE CUALQUIER TIPO DE DAÑO O DETERIORO, IMPUTABLE AL CONTRATISTA, SUFRIDO POR LA OBRA ENTREGADA A SATISFACCIÓN.

ESTE AMPARO COMENZARÁ SU VIGENCIA A PARTIR DE LA EXPEDICIÓN DEL ACTA DE TERMINACIÓN DE LA ETAPA, PERIODO CONTRACTUAL, O UNIDAD FUNCIONAL, SEGÚN SEA EL CASO, CON LA RESPECTIVA CONSTANCIA DE RECIBO A SATISFACCIÓN POR LA ANI.

EN NINGÚN CASO SE PRESENTARÁ SOLUCIÓN DE CONTINUIDAD ENTRE LA TERMINACIÓN DE LA COBERTURA BAJO EL AMPARO DE CUMPLIMIENTO Y LA INICIACIÓN DE LA COBERTURA DEL PRESENTE AMPARO.

5. AMPARO DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES SUMINISTRADOS

MEDIANTE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ANI CONTRA LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA GARANTIZADO, (I) DERIVADOS DE LA MALA CALIDAD O DEFICIENCIAS TÉCNICAS DE LOS BIENES POR ÉL SUMINISTRADOS, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO, O (II) POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS O NORMAS TÉCNICAS ESTABLECIDAS PARA EL RESPECTIVO BIEN.

ESTE AMPARO COMENZARÁ SU VIGENCIA A PARTIR DE LA EXPEDICIÓN DEL ACTA DE ENTREGA DE LOS BIENES.

EN NINGÚN CASO SE PRESENTARÁ SOLUCIÓN DE CONTINUIDAD ENTRE LA TERMINACIÓN DE LA COBERTURA BAJO EL AMPARO DE CUMPLIMIENTO Y LA INICIACIÓN DE LA COBERTURA DEL PRESENTE AMPARO.

6. AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO

MEDIANTE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ANI CONTRA LOS PERJUICIOS SUFRIDOS POR ÉSTA, IMPUTABLES AL CONTRATISTA, QUE SURJAN CON POSTERIORIDAD A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y QUE SE DERIVEN DE: (I) LA MALA CALIDAD O INSUFICIENCIA DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS CON OCASIÓN DE UN CONTRATO DE CONSULTORÍA, O (II) LA MALA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO, TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES PACTADAS EN EL CONTRATO.

ESTE AMPARO COMENZARÁ SU VIGENCIA A PARTIR DEL ACTA DE ENTREGA DEL SERVICIO CONTRATADO.

EN NINGÚN CASO SE PRESENTARÁ SOLUCIÓN DE CONTINUIDAD ENTRE LA TERMINACIÓN DE LA COBERTURA BAJO EL AMPARO DE CUMPLIMIENTO Y LA INICIACIÓN DE LA COBERTURA DEL PRESENTE AMPARO.

7. OTROS AMPAROS

ADICIONALMENTE, EN LA MEDIDA EN QUE FUEREN EXIGIDOS POR LA ANI DENTRO DEL PLIEGO DE LICITACIÓN, LA ASEGURADORA OTORGARÁ LOS AMPAROS REQUERIDOS PARA CUBRIR LOS DEMÁS INCUMPLIMIENTOS DE OBLIGACIONES QUE LA ANI CONSIDERA DEBEN SER AMPARADOS DE MANERA PROPORCIONAL Y ACORDE A LA NATURALEZA DEL CONTRATO Y QUE SE DEFINAN EN LA CARÁTULA O EN LOS ANEXOS QUE SE EXPIDAN A LA PRESENTE PÓLIZA.

8. INDEPENDENCIA DE LOS AMPAROS

LOS AMPAROS DE LA PÓLIZA SON INDEPENDIENTES UNOS DE OTROS RESPECTO TANTO DE LOS RIESGOS COMO DE LOS VALORES ASEGURADOS. ESTOS SON POR LO TANTO EXCLUYENTES ENTRE SÍ Y NO SE PUEDEN ACUMULAR.

9. CONTRATOS CON PLAZO MAYOR A CINCO (5) AÑOS

EN TRATÁNDOSE DE CONTRATOS CON UN PLAZO MAYOR A CINCO (5) AÑOS Y EN LOS CUALES EL PROYECTO SE DIVIDA EN ETAPAS, PERÍODOS CONTRACTUALES O UNIDADES FUNCIONALES SUBSIGUIENTES Y DIFERENCIADAS, CADA ETAPA DEL CONTRATO, PERIODO CONTRACTUAL O UNIDAD FUNCIONAL REQUERIRÁ DE UNA GARANTÍA INDEPENDIENTE. EN TAL EVENTO, LA PÓLIZA PARA LA ETAPA O PERIODO CONTRACTUAL INDEPENDIENTE, INCLUIRÁ LAS OBLIGACIONES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AQUELLAS UNIDADES FUNCIONALES RESPECTO DE LAS CUALES SE HAYA SUSCRITO ACTA DE TERMINACIÓN DE LA UNIDAD FUNCIONAL AL CONTRATISTA.

SIN PERJUICIO DEL PRINCIPIO DE INDEPENDENCIA DE LOS AMPAROS PREVISTO EN EL ARTÍCULO 2.2.1.2.3.2.1 DEL DECRETO 1082 DE 2015, EN TRATÁNDOSE DE DICHOS CONTRATOS, LA VIGENCIA DE LOS AMPAROS POSTCONTRACTUALES INICIARÁ AL FINALIZAR LA ETAPA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO O PERÍODO CONTRACTUAL O UNIDAD FUNCIONAL RESPECTIVO, DE CONFORMIDAD CON LO CONSIGNADO EN LA CORRESPONDIENTE EL ACTA DE ENTREGA. POR LO TANTO, EN TALES CASOS, LA COBERTURA POSTCONTRACTUAL PODRÁ CORRER SIMULTÁNEAMENTE CON LA COBERTURA CORRESPONDIENTE A LOS AMPAROS CONTRACTUALES DE OTRAS ETAPAS, PERÍODOS CONTRACTUALES O UNIDADES FUNCIONALES.

PARÁGRAFO. LAS GARANTÍAS QUE PARA AMPARAR UNIDADES FUNCIONALES LLEGAREN A REQUERIRSE BAJO EL CONTRATO OBJETO DE LA PRESENTE PÓLIZA, SE OTORGARÁN COMO ANEXO A LA MISMA Y CON ESTRUCTURA SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTA.

SECCIÓN II. EXCLUSIONES

LOS AMPAROS PREVISTOS EN LA PRESENTE PÓLIZA NO OPERAN EN LOS SIGUIENTES CASOS:

1. CAUSA EXTRAÑA

EN EL EVENTO DE FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO, EL HECHO DE UN TERCERO O LA CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA.

2. DAÑOS A BIENES NO DESTINADOS AL CONTRATO

DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA A LOS BIENES DE LA ANI NO DESTINADOS AL CONTRATO.

3. EL USO INDEBIDO O INADECUADO O LA FALTA DE MANTENIMIENTO

EL USO INDEBIDO O INADECUADO O LA FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A QUE ESTÁ OBLIGADA LA ANI.

5. DETERIORO NORMAL DE LOS BIENES

EL DETERIORO NORMAL QUE SUFRAN LOS BIENES ENTREGADOS CON OCASIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO, COMO CONSECUENCIA DEL TRANSURSO DEL TIEMPO.

SECCIÓN III. CONDICIONES GENERALES

1. VIGENCIA

La vigencia de los amparos otorgados por la presente póliza se hará constar en la carátula de la misma o mediante cláusulas o anexos, según la naturaleza de cada uno de ellos.

2. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

Para lograr la efectividad de cualquiera de los amparos otorgados en esta póliza, a LA ANI le corresponderá demostrar la ocurrencia del siniestro y acreditar la cuantía de la pérdida, previo agotamiento del derecho de defensa y, con sujeción al debido proceso que les asiste tanto al contratista, como a LA ASEGURADORA, de conformidad con las normas legales vigentes. En lo tocante con el amparo de seriedad de la oferta y respecto de las multas, no le será exigible a LA ANI acreditar la cuantía de la pérdida, en la medida en que la suma asegurada para dicho amparo tiene carácter punitivo o sancionatorio y en lo que respecta a la cláusula penal pecuniaria se trata de una estimación anticipada del perjuicio.

El procedimiento que debe seguir LA ANI, para hacer efectivos los amparos otorgados por esta póliza, será el siguiente:

2.1. En el evento de Caducidad

Una vez agotado el debido proceso y garantizados los derechos de defensa y contradicción del contratista y de LA ASEGURADORA, LA ANI proferirá el correspondiente acto administrativo debidamente motivado en el cual, además de la declaratoria de caducidad, procederá a hacer efectiva la cláusula penal si esta se encuentra pactada, o a cuantificar el monto del perjuicio y a ordenar tanto al contratista como a LA ASEGURADORA el pago de los mismos. En tal eventualidad el acto administrativo constituye el siniestro. De conformidad con las normas legales el acto administrativo deberá ser notificado tanto al contratista como a LA ASEGURADORA.

2.2. Para hacer efectivo el Pago de Multas

En caso de que deba hacerse efectivo el pago de multas, una vez agotado el debido proceso y garantizados los derechos de defensa y contradicción del contratista y de LA ASEGURADORA, LA ANI proferirá el correspondiente acto administrativo, debidamente motivado que declare el incumplimiento y mediante el cual impondrá la multa y ordenará el pago de la misma tanto al contratista como a LA ASEGURADORA. Para este evento el acto administrativo constituye el siniestro. De conformidad con las normas legales el acto administrativo deberá ser notificado tanto al contratista como a LA ASEGURADORA.

2.3. En los demás Eventos

En los demás casos de incumplimiento, una vez agotado el debido proceso y garantizados los derechos de defensa y contradicción del contratista y de LA ASEGURADORA, LA ANI proferirá el correspondiente acto administrativo debidamente motivado en el cual declarará el incumplimiento, y procederá a cuantificar el monto de la pérdida o a hacer

efectiva la cláusula penal si ella está pactada y a ordenar tanto al contratista como a LA ASEGURADORA el pago de la misma. Para estos eventos el acto administrativo constituye la reclamación. De conformidad con las normas legales el acto administrativo deberá ser notificado tanto al contratista como a LA ASEGURADORA.

3. DEMOSTRACIÓN DEL SINIESTRO Y DE LA CUANTÍA A INDEMNIZAR

Se demostrará el siniestro para el caso del numeral 2.1., mediante notificación escrita fehaciente que dirija LA ANI a LA ASEGURADORA, acompañada del correspondiente acto administrativo debidamente motivado, ejecutoriado y en firme, por el cual se declare la caducidad del contrato y del acta de liquidación del mismo o de la resolución ejecutoriada mediante la cual se adopte su liquidación unilateral.

Se demostrará el siniestro para el caso del numeral 2.2., mediante notificación escrita fehaciente que dirija LA ANI a LA ASEGURADORA, acompañada de la copia auténtica del acto o actos administrativos debidamente motivados, ejecutoriados y en firme, por el cual o los cuales se ordene el pago o los pagos respectivos.

Se demostrará el siniestro para los casos previstos en el numeral 2.3., mediante notificación escrita fehaciente que dirija LA ANI a LA ASEGURADORA, acompañada de una copia del acto o actos administrativos debidamente motivados, ejecutoriados y en firme, en el que o en los que se hubieren hecho efectivos el amparo o los amparos correspondientes, y hubiese sido cuantificada la pérdida sufrida por LA ANI.

Se podrá probar la cuantía de la pérdida, según el caso: a) Con el acta de liquidación del contrato; b) con el acto administrativo en firme de liquidación unilateral del contrato; c) con el acto administrativo en firme que cuantifique los perjuicios para aquellos contratos en los que no procede la liquidación, o d) con el acto administrativo debidamente motivado mediante el cual se reclame el pago de una multa o de la cláusula penal, acompañado del texto de la parte correspondiente del contrato en el cual se hubiere estipulado la aplicación de la misma.

4. SUMA ASEGURADA

La responsabilidad de LA ASEGURADORA con respecto a cada uno de los amparos se limita al valor establecido como suma asegurada en la carátula o en los anexos que se expidan con fundamento en ella respecto del mismo y no excederá, en ningún caso, de dicha suma, de conformidad con lo establecido en el artículo 1079 del Código de Comercio.

El valor asegurado podrá restablecerse previa aceptación expresa y por escrito por parte de LA ASEGURADORA, cuando exista solicitud formal de LA ANI o del contratista, dando de esa manera lugar al cobro de prima adicional, la cual deberá ser pagada por el contratista, tomador del seguro.

5. PAGO DE SINIESTROS

Sin perjuicio de lo consignado en la Condición General 8, LA ASEGURADORA estará obligada a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que LA ANI acredite su derecho con arreglo a lo consignado en la Condición General 3.

6. PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL

En virtud de lo dispuesto por el artículo 44 de la Ley 610 de 2000, cuando el contratista fuere objeto de un proceso de responsabilidad fiscal en relación con alguno de los amparos otorgados bajo la presente póliza, y LA ASEGURADORA fuere vinculada a dicho proceso en calidad de tercero civilmente responsable, esta tendrá los mismos derechos y facultades del contratista implicado.

La vinculación deberá surtirse mediante comunicación al representante legal de LA ASEGURADORA o al apoderado de la misma, del auto de apertura del proceso, con indicación del motivo de procedencia de aquella.

7. COMPENSACIÓN DE OBLIGACIONES

Si al momento de la presentación de la reclamación judicial o extrajudicial del siniestro LA ANI fuere deudora del contratista, con sujeción a lo señalado en el artículo 1714 y siguientes del Código Civil ésta deberá compensar los valores adeudados, disminuyendo en tal forma el monto de la indemnización a pagar por parte de LA ASEGURADORA a LA ANI.

8. SUBROGACIÓN

En virtud del pago de la indemnización, de acuerdo con el artículo 1096 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 203 del Decreto 663 de 1.993 – Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (E.O.S.F.), LA ASEGURADORA se subroga hasta concurrencia del importe pagado por ésta, en los derechos que LA ANI tuviere contra el contratista, derivados de la ocurrencia del siniestro.

9. CESIÓN DEL CONTRATO

En el evento en que por incumplimiento del contratista LA ASEGURADORA resolviera continuar, como cesionario, con la ejecución del contrato directamente o a través de un tercero y LA ANI estuviese de acuerdo con ello, el contratista acepta desde el momento de la contratación de la presente póliza, la cesión del contrato a favor de LA ASEGURADORA.

En virtud de esta cesión LA ASEGURADORA está obligada a constituir las garantías previstas en el contrato.

10. NO TERMINACIÓN POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA

La presente póliza no terminará por falta de pago de la prima.

11. IRREVOCABILIDAD

La presente póliza no será revocable unilateralmente.

12. INDIVISIBILIDAD DE LA GARANTÍA – EXCEPCIONES

La presente garantía es en principio indivisible. Sin embargo, con sujeción a lo previsto en el artículo 2.2.1.2.3.1.3 del Decreto 1082 de 2015, en el evento de que el contrato objeto de la misma tenga una duración mayor a cinco (5) años, se amparan los riesgos de la etapa del contrato o período

contractual indicado en la carátula, con arreglo a lo previsto en las condiciones particulares de la presente póliza.

La garantía será independiente para cada etapa del contrato, para cada período contractual o para cada unidad funcional, según sea el caso.

La vigencia será igual a la de la respectiva etapa, período contractual o unidad funcional y el valor asegurado corresponde a las obligaciones del contratista que nacen y que son exigibles en cada una de las respectivas etapas, períodos contractuales o unidades funcionales.

Antes del vencimiento de cada etapa del contrato o cada período contractual, el contratista está obligado a prorrogar la póliza o a obtener una nueva que ampare el cumplimiento de sus obligaciones para la etapa del contrato o el período contractual subsiguiente, si no lo hiciere se aplicarán las reglas previstas para el restablecimiento de la garantía.

Ahora bien, si LA ASEGURADORA decide no continuar garantizando la etapa del contrato o período contractual subsiguiente, debe informar su decisión por escrito a la ANI seis (6) meses antes del vencimiento del plazo de la garantía correspondiente. Este aviso no afecta la garantía de la etapa contractual o período contractual en ejecución. Si LA ASEGURADORA no da el aviso con la anticipación mencionada y el contratista no obtiene una nueva garantía, queda obligada a garantizar la etapa del contrato o el período contractual subsiguiente.

En consecuencia, en la medida en que LA ASEGURADORA cumpla estrictamente con la obligación de informar por escrito a LA ANI con 6 meses de anticipación a la fecha de vencimiento de la garantía, sobre su decisión de no continuar garantizando la etapa subsiguiente del contrato, si el contratista incumpliere la obligación de prorrogar u obtener la póliza para dicha etapa, no se afectará por tal hecho la presente garantía.

13. CONDUCTA DEL CONTRATISTA, TOMADOR DEL SEGURO

Se deja constancia de que LA ASEGURADORA no puede oponerse o defenderse de las reclamaciones que presente LA ANI alegando la conducta del tomador del seguro, en especial respecto de las inexactitudes o reticencias en que este hubiere incurrido con ocasión de la contratación del seguro o de cualquier otra excepción que tenga LA ASEGURADORA en contra del contratista.

14. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS Y RECURSOS

LA ANI deberá notificar oportunamente a LA ASEGURADORA los actos administrativos que se profieran por o con ocasión del contrato garantizado, en especial los de declaratoria de incumplimiento, caducidad y liquidación unilateral del contrato, teniendo ésta derecho a interponer los recursos legales pertinentes contra dichos actos administrativos, de conformidad con las normas legales vigentes.

15. MODIFICACIONES

En los casos en que el valor del contrato o la vigencia del mismo fueren aumentados o disminuidos o, en general cuando las estipulaciones del contrato original fueren en alguna otra forma

modificadas de acuerdo con la ley por las partes, la respectiva modificación del seguro a que hubiere lugar, para que sea exigible a LA ASEGURADORA, deberá haber sido previamente y por escrito aceptada por esta.

Igualmente, LA ASEGURADORA podrá exigir al contratista, previo a la expedición del anexo respectivo, el pago de la prima y la firma de las contragarantías a que hubiere lugar con motivo de la modificación.

Cualquier ajuste que se estime necesario realizar a la presente póliza, deberá ser fruto de un acuerdo previo entre LA ANI, LA ASEGURADORA y el contratista afianzado tomador del seguro.

Así mismo, cualquier ajuste al contrato que se realice entre la ANI y el contratista afianzado, deberá ser aprobado por LA ASEGURADORA para que pueda obligar a esta.

16. LLAMAMIENTO EN GARANTÍA

Cuando la discusión acerca del incumplimiento o no del contrato se ventile en un proceso ordinario o arbitral entre LA ANI y el contratista, LA ASEGURADORA se compromete de antemano a aceptar el llamamiento en garantía que se le haga por LA ANI al interior de dicho proceso.

17. VIGILANCIA

LA ASEGURADORA tiene derecho a ejercer la vigilancia del contratista en la ejecución del contrato, para lo cual LA ANI le prestará la colaboración necesaria. En los casos en los cuales el contrato tenga por objeto asuntos relacionados con el orden público y la seguridad nacional, LA ANI podrá prohibir o limitar esta facultad a LA ASEGURADORA.

18. COASEGURO

En caso de otorgarse la respectiva cobertura bajo la modalidad de coaseguro a que se refiere el artículo 1095 del Código de Comercio, el importe de la indemnización a que haya lugar se distribuirá entre los aseguradores en proporción de las cuantías de sus respectivos seguros, sin que exista solidaridad entre las aseguradoras participantes. En tal virtud, LA ANI reclamará a cada una de las aseguradoras su parte correspondiente de la indemnización, debiendo llamar igualmente a cada una de ellas al procedimiento administrativo o trámite arbitral pertinente desde su inicio, con miras a garantizar los derechos de defensa y contradicción de todas las aseguradoras.

19. PRESCRIPCIÓN

La prescripción de las acciones derivadas del presente contrato se regirá de acuerdo con las normas legales aplicables.

20. ALTERACIONES O ADICIONES

Cualquier modificación, alteración o adición que se haga a las condiciones impresas de esta Póliza, deberá constar por escrito.

21. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En el caso de diferencias, conflictos o disputas relacionados con la interpretación, ejecución y aplicación de la presente póliza, las partes procurarán acudir a los mecanismos alternativos de solución de conflictos a que alude la Ley 80 de 1.993.

22. NOTIFICACIONES

Para los efectos del presente contrato cualquier notificación deberá consignarse por escrito, salvo que la ley disponga lo contrario y será prueba suficiente de la notificación, la constancia de la entrega personal al destinatario, o del envío a éste por correo electrónico o por correo certificado.

23. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá D.C. República de Colombia.

SECCIÓN IV: ANEXO

De acuerdo con el tipo de contrato, en la SECCION I. se deberá incluir el amparo descrito a continuación según sea requerido por la AGENCIA:

1. AMPARO DE PROVISIÓN DE REPUESTOS, ACCESORIOS E INSUMOS.

MEDIANTE ESTE AMPARO SE CUBRE A LA ANI CONTRA LOS PERJUICIOS SUFRIDOS POR ÉSTA, IMPUTABLES AL CONTRATISTA, QUE SURJAN CON POSTERIORIDAD A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y QUE SE DERIVEN DEL INCUMPLIMIENTO EN EL SUMINISTRO DE REPUESTOS, ACCESORIOS, E INSUMOS, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN DICHO CONTRATO.

ESTE AMPARO COMENZARÁ SU VIGENCIA UNA VEZ SUSCRITA EL ACTA FINAL DEL RESPECTIVO CONTRATO, SIEMPRE QUE SE HAYA PACTADO LA OBLIGACIÓN DE CONTINUAR SUMINISTRANDO REPUESTOS, ACCESORIOS O INSUMOS.

EN NINGÚN CASO SE PRESENTARÁ SOLUCIÓN DE CONTINUIDAD ENTRE LA TERMINACIÓN DE LA COBERTURA BAJO EL AMPARO DE CUMPLIMIENTO Y LA INICIACIÓN DE LA COBERTURA DEL PRESENTE AMPARO.

ANEXO

TRAMITE PARA EL PAGO DEL SINIESTRO

En caso de siniestro comuníquese lo más pronto posible con Mapfre Seguros Generales de Colombia a Mapfre si 24 horas en Bogotá al teléfono 3077024, en el Resto del País 018000519991 celular #624

1. Dar aviso por escrito a la Aseguradora, de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres días hábiles posteriores a la ocurrencia del hecho.

2. Demostrar la ocurrencia y cuantía del daño, mediante la presentación de los siguientes documentos básicos según cada caso:

- Carta de aviso del siniestro, donde se informe sobre las pérdidas y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos.
- Aportar con todos documentos y soportes que tenga a su alcance, que su contratista incumplió las obligaciones contenidas en el contrato amparado.
- Puntualizando cuál fue la inejecución u omisión, etc.,
- Precizando igualmente cual es el amparo que solicita afectar y su cuantía
- Téngase en cuenta que la declaración unilateral de incumplimiento debe evidenciar que el asegurado se allanó a cumplir en la forma y tiempo pactados sus obligaciones contractuales.

PLAZOS Y FORMA DE ACREDITACIÓN DEL SINIESTRO Y LA CUANTÍA DE LA PÉRDIDA Y DERECHOS CUANDO LA COMPAÑÍA NO PAGUE

ARTÍCULO 1077 del Código de Comercio. <CARGA DE LA PRUEBA>. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.

El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.

ARTÍCULO 1080 del Código de Comercio. <PLAZO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN E INTERESES MORATORIOS>. El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad.

El asegurado o el beneficiario tendrán derecho a demandar, en lugar de los intereses a que se refiere el inciso anterior, la indemnización de perjuicios causados por la mora del asegurador.

- Recuerde el Art. 1089 del Código de Comercio establece que la indemnización no excederá, en ningún caso, el valor real del interés asegurado en el momento del siniestro ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o el beneficiario.
- Se presume valor real del interés asegurado el que haya sido objeto de un acuerdo expreso entre el asegurado y el asegurador. El asegurador podrá probar que el valor acordado excede notablemente el valor real del interés objeto del contrato, mas no que es inferior a él.

La aseguradora tendrá la opción de pagar en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada de acuerdo al Art. 1110 del Código de Comercio.

ANEXO DEFINICIONES SIMPLIFICADAS PARA EL CONSUMIDOR

Circular Externa 038 Superintendencia Financiera 2011

-Coaseguro: Mecanismo de distribución por el cual dos o más aseguradoras asumen un mismo riesgo. Definición extractada del Artículo 1095 del Código de Comercio.

-Subrogación: Mecanismo por medio del cual el asegurador sustituye al tomador en el ejercicio de las acciones legales y judiciales que este tendría contra los terceros causantes del siniestro con el fin de poder recuperar los montos de dinero reconocidos al asegurado. Definición extractada del Artículo 1096 del Código de Comercio.

-Transmisión del Interés Asegurado: Cuando haya transferencia de la cosa asegurada, el asegurado deberá dar aviso a la aseguradora dentro de los diez (10) días siguientes a la transmisión y en este sentido si el asegurado continúa con algún interés, el contrato podrá continuar en esa misma proporción. De lo contrario el contrato se extinguirá. Definición extractada del Artículo 1106 y 1107 del Código de Comercio.

-Revocación unilateral: Artículo 1071 del Código de Comercio, "El contrato de seguros podrá ser revocado unilateralmente por los contratantes: por el asegurador, mediante noticia escrita al asegurado, enviada a su última dirección conocida, con no menos de diez días de antelación, contados a partir de la fecha del envío; por el asegurado, en cualquier momento mediante aviso escrito al asegurador.

En el primer caso, la revocatoria da derecho al asegurado a recuperar la prima no devengada, o sea, la que corresponde al lapso comprendido entre la fecha en que comienza a surtir efectos la revocación y la de vencimiento del contrato: La devolución se computará de igual modo, si la revocación resulta del mutuo acuerdo de las partes.

En el segundo caso, el importe de la prima devengada y el de la devolución se calcularán tomando en cuenta la tarifa de seguros a corto plazo."

- Coexistencia de seguros: Artículo 1076 del Código de Comercio, Sin perjuicio de la obligación que le impone el artículo 1074, el asegurado estará obligado a declarar al asegurador, al dar la noticia del siniestro, los seguros coexistentes, con indicación del asegurador y de la suma asegurada. La inobservancia maliciosa de esta obligación le acarreará la pérdida del derecho a la prestación asegurada.

-Consecuencias del sobreseguro: Artículo 1091 del Código de Comercio, ".El exceso del seguro sobre el valor real del interés asegurado producirá la nulidad del contrato, con retención de la prima a título de pena, cuando de parte del asegurado haya habido intención manifiesta de defraudar al asegurador. En los demás casos podrá promoverse su reducción por cualquiera de las partes contratantes, mediante la devolución o rebaja de la prima correspondiente al importe del exceso y al período no transcurrido del seguro.

La reducción no podrá efectuarse después de ocurrido un siniestro total".

-Disminución del riesgo: Artículo 1065 del Código de Comercio, "En caso de disminución del riesgo, el asegurador deberá reducir la prima estipulada, según la tarifa correspondiente, por el tiempo no corrido del seguro, exento en los seguros a que se refiere el artículo 1060, inciso final".

-Declaración del tomador sobre el estado del riesgo: Artículo 1058 del Código de Comercio, ".El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero el asegurador sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo, excepto lo previsto en el artículo 1160.

Las sanciones consagradas en este artículo no se aplican si el asegurador, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente”.

-Conservación del estado del riesgo y notificación de cambios: Artículo 1060 del Código de Comercio. “El asegurado o el tomador, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo. En tal virtud, uno u otro deberán notificar por escrito al asegurador los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que, conforme al criterio consignado en el inciso lo del artículo 1058, signifiquen agravación del riesgo o variación de su identidad local.

La notificación se hará con antelación no menor de diez días a la fecha de la modificación del riesgo, si ésta depende del arbitrio del asegurado o del tomador. Si le es extraña, dentro de los diez días siguientes a aquel en que tengan conocimiento de ella, conocimiento que se presume transcurridos treinta días desde el momento de la modificación.

Notificada la modificación del riesgo en los términos consignados en el inciso anterior, el asegurador podrá revocar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima.

La falta de notificación oportuna produce la terminación del contrato. Pero sólo la mala fe del asegurado o del tomador dará derecho al asegurador a retener la prima no devengada.

Esta sanción no será aplicable a los seguros de vida, excepto en cuanto a los amparos accesorios, a menos de convención en contrario; ni cuando el asegurador haya conocido oportunamente la modificación y consentido en ella”.

-Terminación para el pago de la prima: Artículo 1066 del Código de Comercio, “Modificado. Ley 45, Art. 81. Término para el pago de la prima. El tomador del seguro está obligado al pago de la prima. Salvo disposición legal o contractual en contrario, deberá hacerlo a más tardar dentro del mes siguiente a la fecha de entrega de la póliza o, si fuere el caso de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella”.

-Mora en el pago de la prima: Artículo 1068 del Código de Comercio, “Modificado. Ley 45 de 1990, Art. 82. Terminación automática del contrato de seguro. La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato.

Lo dispuesto en el inciso anterior deberá consignarse por parte del asegurador en la carátula de la póliza, en caracteres destacados.

Lo dispuesto en este artículo no podrá ser modificado por las partes.

Derechos del Consumidor Financiero, Prácticas de protección propia del Consumidor Financiero y Obligaciones de MAPFRE.

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales:(i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información. Para el cumplimiento de estos propósitos, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, deben implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (SAC).

El SAC propende porque:

- Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada a los clientes.
- Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Objetivo del SAC en MAPFRE

Consolidar al interior de MAPFRE COLOMBIA una cultura de atención, respeto y servicio a los Consumidores Financieros a través de planes de capacitación a todos aquellos que intervienen en la cadena de ofrecimiento, asesoría y prestación de nuestros productos y servicios. Así mismo, implementar sistemas para suministrar información adecuada y educación financiera; se fortalecer el ciclo de quejas, peticiones y reclamos propiciando la protección de los derechos del consumidor financiero.

Derechos del Consumidor Financiero

De acuerdo con el Art. 5° de la ley 1328 de 2009, Derechos de los consumidores financieros. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con MAPFRE, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de MAPFRE, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley en referencia y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por MAPFRE deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de MAPFRE.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante MAPFRE, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Prácticas de Protección Propia

Artículo 6°. Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

Parágrafo 1°. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

Parágrafo 2°. Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

Obligaciones de MAPFRE

Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.

- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g. Informar a los clientes sobre las consecuencias y alcances del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de tomadores, asegurados y beneficiarios, de acuerdo con la ley. A título de ejemplo tenemos la ausencia, reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, la mora en el pago de la prima, el incumplimiento de garantías, etc.
- h. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- i. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- j. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- k. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- l. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- m. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- n. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- o. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- p. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá

ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas y su página de Internet.

- q. Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- r. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- s. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- t. No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- u. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.