

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA**PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE ECOPETROL****1. DEFINICIONES****2. AMPAROS Y EXCLUSIONES CONDICIÓN GENERAL**

- a. SERIEDAD DE OFERTA
- b. AMPARO DE ANTICIPO
- c. AMPARO DE PAGO ANTICIPADO
- d. AMPARO DE CUMPLIMIENTO
- e. AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES
- f. AMPARO DE ESTABILIDAD DE OBRA
- g. AMPARO DE CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE MAQUINAS Y EQUIPOS
- h. AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO
- i. AMPARO DE CALIDAD DEL BIEN
- j. AMPARO DE PROVISIÓN DE REPUESTOS Y ACCESORIOS
- k. OTROS AMPAROS

3. EXCLUSIONES GENERALES

- a. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO
- b. DAÑOS A TERCEROS
- c. LUCRO CESANTE

4. CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS

- a. ALCANCE DE LAS CONDICIONES
- b. CLÁUSULAS INCOMPATIBLES
- c. OBLIGACIÓN DE PAGAR LA PRIMA
- d. LLAMAMIENTO EN GARANTÍA
- e. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD
- f. CONFLICTO DE INTERESES.
- g. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
- h. AMPARO AUTOMÁTICO
- i. IRREVOCABILIDAD Y NO TERMINACIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE SEGURO
- j. SUBROGACIÓN
- k. ERRORES Y OMISIONES EN LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE SEGUROS
- l. INOPONIBILIDAD DE EXCEPCIONES
- m. APLICABILIDAD DE LA INDEMNIZACIÓN
- n. PROPORCIONALIDAD DE PAGO DE SINIESTRO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO
- o. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO
 - i. PROCESO DE RECLAMACIÓN E INDEMNIZACIONES
 - ii. MEDIOS PARA PROBAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO
- p. DOMICILIO

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA**PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE ECOPETROL**

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA, SOCIEDAD LEGALMENTE ESTABLECIDA EN COLOMBIA Y DEBIDAMENTE AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA PARA OPERAR EN EL PAÍS, LA CUAL EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ LA ASEGURADORA, EXPIDE A FAVOR DE ECOPETROL Y CON CARÁCTER OBLIGATORIO PARA

TODOS LOS CONTRATISTAS QUE OTORGUEN PÓLIZAS DE CUMPLIMIENTO A SU FAVOR, EL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO, SUJETO A ESTAS CONDICIONES GENERALES Y OTORGA LOS AMPAROS ESPECÍFICOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA CON SUJECIÓN , EN SU ALCANCE, CONTENIDO, A LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA MISMA, SIN EXCEDER EL CORRESPONDIENTE VALOR ASEGURADO, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1079 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, SEGÚN LAS DEFINICIONES Y ALCANCE QUE DE LOS RESPECTIVOS AMPAROS A CONTINUACIÓN SE ESTIPULAN:

1 DEFINICIONES

- **ASEGURADORA:** ES LA PERSONA JURÍDICA QUE ASUME LOS RIESGOS, DEBIDAMENTE AUTORIZADA DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES COLOMBIANAS.
- **ASEGURADO:** ES LA PERSONA JURÍDICA CON LA CUAL EL AFIANZADO-GARANTIZADO HA CONTRAÍDO LA OBLIGACIÓN QUE SE GARANTIZA Y CUYO PATRIMONIO SE PROTEGE MEDIANTE ESTE SEGURO ANTE EL INCUMPLIMIENTO ATRIBUIBLE AL AFIANZADO-GARANTIZADO. DENOMINADO ECOPEPETROL Y/O SUS SUBORDINADAS
- **TOMADOR:** ES LA PERSONA QUE POR CUENTA PROPIA TRASLADA A LA ASEGURADORA LOS RIESGOS DERIVADOS DE LA OBLIGACIÓN QUE SE GARANTIZA Y CUYO PATRIMONIO SE PROTEGE MEDIANTE ESTE SEGURO ANTE EL INCUMPLIMIENTO ATRIBUIBLE AL AFIANZADO-GARANTIZADO. SERA TAMBIÉN LLAMADO ECOPEPETROL Y/O SUS SUBORDINADAS.
- **BENEFICIARIO:** ES LA PERSONA LEGITIMARIA DE LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS POR EL POSIBLE INCUMPLIMIENTO DEL AFIANZADO-GARANTIZADO. DENOMINADO ECOPEPETROL Y/O SUS SUBORDINADAS.
- **AFIANZADO-GARANTIZADO:** SERÁ EL OFERENTE, CONTRATISTA, PROVEEDOR O AQUELLA FORMA ASOCIATIVA O PERSONA NATURAL O JURÍDICA, QUE SE COMPROMETE A CUMPLIR LA OFERTA Y/O ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.
- **ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO:** ES EL DOCUMENTO SOPORTE DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL DONDE EL TOMADOR-ASEGURADO ENUNCIA LAS OBLIGACIONES QUE SE COMPROMETE A CUMPLIR EL AFIANZADO-GARANTIZADO Y CUYO RIESGO TRASLADA A LA ASEGURADORA.
- **CERTIFICADO DE SEGUROS:** ES EL DOCUMENTO QUE SE EXPIDE DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA SOLICITUD DE OFERTA Y/O DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO Y QUE DETERMINA LA(S) COBERTURA(S) Y DEMÁS CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES A LA OBLIGACIÓN EN LA QUE APARECEN INDIVIDUALIZADOS LOS RIESGOS QUE EL ASEGURADO DESEA TRASLADAR A LA ASEGURADORA Y QUE ÉSTA ACEPTA ASUMIR.

2 AMPAROS Y EXCLUSIONES

CONDICIÓN GENERAL

EL AMPARO OTORGADO POR EL PRESENTE SEGURO TIENE COMO FINALIDAD INDEMNIZAR AL ASEGURADO POR LOS PERJUICIOS ECONÓMICOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL AFIANZADO-GARANTIZADO DESCRITAS EN EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO QUE SE ENUNCIA EN EL RESPECTIVO CERTIFICADO DE SEGUROS, QUE AFECTE EL O LOS AMPAROS ESPECÍFICOS QUE CONSTEN EN ÉSTE, SIEMPRE Y CUANDO TAL INCUMPLIMIENTO SE PRODUZCA DENTRO DE LA VIGENCIA SEÑALADA PARA CADA AMPARO EN DICHO CERTIFICADO.

a. SERIEDAD DE OFERTA:

MEDIANTE ESTE AMPARO ECOPETROL Y/O SUS SUBORDINADAS SE PROTEGE CONTRA LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES ORIGINADOS POR EL HECHO QUE EL AFIANZADO-GARANTIZADO SE ABSTENGA DE SUSCRIBIR Y/O PERFECCIONAR EL CONVENIO PARA EL CUAL PRESENTÓ OFERTA, POR INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES Y REQUISITOS NECESARIOS PARA LA CELEBRACIÓN, PERFECCIONAMIENTO E INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL MISMO.

LA SUMA ASEGURADA ESTABLECIDA PARA EL AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA ES UNA SUMA ACORDADA Y ACEPTADA POR LA ASEGURADORA COMO TASACIÓN ANTICIPADA DE PERJUICIOS, POR LO TANTO, TAL SUMA ES EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN A LA QUE TIENE DERECHO EL BENEFICIARIO.

b. AMPARO DE ANTICIPO:

POR MEDIO DE ESTE AMPARO EL ASEGURADO SE PROTEGE CONTRA LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES, ORIGINADOS EN LA APROPIACIÓN INDEBIDA, USO INDEBIDO O FALTA DE AMORTIZACIÓN POR PARTE DEL AFIANZADO-GARANTIZADO DE LOS RECURSOS ENTREGADOS A ÉSTE EN CALIDAD DE ANTICIPO, BIEN SEA BIENES O DINEROS, DIFERENTES AL PAGO ANTICIPADO, QUE SE LE HAYAN ADELANTADO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO, INCLUSO AQUELLAS QUE SEAN CONSIDERADAS DE RESULTADO.

CUANDO SE TRATE DE BIENES ENTREGADOS COMO ANTICIPO, PARA QUE OPERE ÉSTE AMPARO, ÉSTOS DEBERÁN ESTAR DEBIDAMENTE TASADOS EN DINERO.

COBERTURAS APLICABLES AL AMPARO DE ANTICIPO:

EL AMPARO DE ANTICIPO COMPRENDERÁ LAS COBERTURAS A CONTINUACIÓN DESCRITAS,

- **CORRECTA INVERSIÓN:** SE ENTIENDE POR TAL LA DESTINACIÓN DADA POR EL AFIANZADO-GARANTIZADO A LOS FONDOS Y/O BIENES RECIBIDOS COMO ANTICIPO PARA LA EJECUCIÓN DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO, SEGÚN LA CUAL LOS MATERIALES CON ELLOS ADQUIRIDOS Y LOS GASTOS O EROGACIONES EFECTUADOS, CORRESPONDERÁN A LAS CALIDADES, CANTIDADES Y PROPORCIONES ACORDADAS Y, EN DEFECTO DE EXIGENCIA EXPRESA, ALAS QUE CORRESPONDAN A LOS REQUERIMIENTOS QUE LA RESPECTIVA PROFESIÓN U OFICIO TENGAN COMO NORMALMENTE UTILIZADAS Y ACEPTADAS.
- **AMORTIZACIÓN:** SE ENTIENDE POR TAL EL REINTEGRO, ESTIPULADO EN EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO, MEDIANTE EL CUAL UNA PORCIÓN O LA TOTALIDAD DE LAS ACTAS O FACTURAS POR TRABAJOS REALIZADOS Y RECONOCIDOS AL AFIANZADO-GARANTIZADO, SE RESTITUYE AL PATRIMONIO DEL ASEGURADO HASTA COMPLETAR EL VALOR ENTREGADO COMO ANTICIPO O LA PORCIÓN ACORDADA DE ÉSTE.
- **DEVOLUCIÓN:** SE ENTIENDE POR DEVOLUCIÓN EL COMPROMISO ADQUIRIDO POR EL AFIANZADO-GARANTIZADO SEGÚN EL CUAL, DEMOSTRADO EL INCUMPLIMIENTO POR USO O APROPIACIÓN INDEBIDA DE LOS DINEROS O BIENES ENTREGADOS EN CALIDAD DE ANTICIPO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONVENIO CONTRACTUAL ATRIBUIBLE AL CONTRATISTA, EL ASEGURADO PODRÁ EXIGIR LA RESTITUCIÓN DE TODO O PARTE DE LOS BIENES ENTREGADOS COMO ANTICIPO.

c. AMPARO DE PAGO ANTICIPADO:

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE LA DEVOLUCIÓN AL ASEGURADO POR PARTE DEL AFIANZADO-GARANTIZADO, DE LA DIFERENCIA EXISTENTE ENTRE LAS SUMAS TOTALES RECIBIDAS POR ESTÉ COMO PAGO ANTICIPADO Y LAS SUMAS CORRESPONDIENTES A LA REMUNERACIÓN DE LA PARTE REALMENTE EJECUTADA O CUMPLIDA DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.

d. AMPARO DE CUMPLIMIENTO:

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBRE AL ASEGURADO CONTRA LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO TOTAL, PARCIAL O TARDÍO DE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES EMANADAS DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO IMPUTABLE(S) AL AFIANZADO – GARANTIZADO.

ESTE AMPARO CUBRE LOS DESCUENTOS COMO APREMIO Y LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA QUE SE HICIERE EFECTIVA.

CUANDO EL CONVENIO CONTRACTUAL DISPONGA EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES NORMATIVAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES AMBIENTALES U OBTENCIÓN DE LICENCIAS, AUTORIZACIONES O PERMISOS AMBIENTALES; ÉSTAS SÓLO PODRÁN EXIGIRSE AL AFIANZADO-GARANTIZADO. PARA QUE LA ASEGURADORA ASUMA EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO SERÁ PRECISO QUE CONSTEN EN EL CONVENIO CONTRACTUAL A ASEGURAR.

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

e. AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES:

MEDIANTE ESTE AMPARO EL ASEGURADO SE PROTEGE CONTRA LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES ORIGINADOS EN EL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL AFIANZADO-GARANTIZADO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES QUE LE SON EXIGIBLES EN EL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO, O LAS APLICABLES A LAS COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO, ADICIONALMENTE SE INCLUYE LAS INDEMNIZACIONES Y COMPENSACIONES POR MORA EN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES, RESPECTO DE LAS PERSONAS QUE HAYAN TRABAJADO EN EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO, SIEMPRE Y CUANDO SE PUEDA DECLARAR SOLIDARIDAD PATRONAL ENTRE EL ASEGURADO Y EL AFIANZADO-GARANTIZADO O QUE EL ASEGURADO PUEDA SER OBLIGADO AL PAGO POR CONCEPTOS QUE CORRESPONDERÍAN AL AFIANZADO-GARANTIZADO A LOS QUE HACE REFERENCIA ESTE AMPARO. LO ANTERIOR SIN PERJUICIO DE QUE LAS PARTES DEL CONTRATO DE SEGUROS, EN PREVISIÓN DE AFECTACIONES EVIDENTES O MUY PROBABLES PUEDAN PROMOVER FORMAS DE CONCILIACIÓN CON LOS EVENTUALES AFECTADOS.

DICHO AMPARO SE EXTIENDE AL CUBRIMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LOS SUBCONTRATISTAS UTILIZADOS POR EL AFIANZADO-GARANTIZADO, LA ASEGURADORA AMPARARÁ ESTOS PERJUICIOS EN EXCESO DEL 20% DEL CONVENIO CELEBRADO ENTRE

EL AFIANZADO-GARANTIZADO Y SU CONTRATISTA, HASTA POR EL PERÍODO DE PRESCRIPCIÓN ESTIPULADO PARA LAS OBLIGACIONES LABORALES GARANTIZADAS DONDE LA VIGENCIA CORRESPONDERÁ A LA DURACIÓN DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO SUS PRORROGAS Y TRES (3) AÑOS MÁS.

BAJO EL AMPARO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES, QUEDAN INCLUIDOS, EN ADICIÓN A LO LEGALMENTE DESCRITO, LAS CONDICIONES PACTADAS MEDIANTE LAS CONVENCIONES COLECTIVAS.

f. AMPARO DE ESTABILIDAD DE OBRA:

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBREN LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES GENERADOS AL ASEGURADO POR EL DETERIORO QUE, EN CONDICIONES NORMALES DE USO, SUFRA CUALQUIERA DE LAS OBRAS CONSTRUIDAS O FABRICADAS POR EL AFIANZADO-GARANTIZADO EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO, DERIVADOS DE LAS DEFICIENCIAS EN LA EJECUCIÓN, MATERIALES Y CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO Y DETECTADAS CON POSTERIORIDAD A LA TERMINACIÓN Y ENTREGA DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.

POR MEDIO DE ESTE AMPARO TAMBIÉN SE CUBREN LOS PERJUICIOS QUE AL ASEGURADO SE LE PUEDAN GENERAR POR VICIOS OCULTOS QUE AFECTEN LA GARANTÍA MÍNIMA PRESUNTA O LAS CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD DE LA OBRA.

g. AMPARO DE CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE MÁQUINAS Y EQUIPOS:

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBREN LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES GENERADOS AL ASEGURADO POR LAS DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS E INSTALADOS POR EL AFIANZADO-GARANTIZADO EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO, DE CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL FABRICANTE O DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO Y DE ACUERDO CON EL SERVICIO PARA EL CUAL FUERON ADQUIRIDOS O SATISFACER LA NECESIDAD PARA LA CUAL SE FABRICARON.

POR MEDIO DE ESTE AMPARO TAMBIÉN SE CUBRE LOS PERJUICIOS QUE AL ASEGURADO SE LE PUEDAN GENERAR POR VICIOS OCULTOS O QUE AFECTEN LA GARANTÍA MÍNIMA PRESUNTA O LAS CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD SEÑALADAS EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR COLOMBIANO O EN LAS NORMAS TÉCNICAS OFICIALES, O EN EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.

h. AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO:

POR MEDIO DE ESTE AMPARO SE CUBREN LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES QUE LE SEAN GENERADOS AL ASEGURADO POR LA FORMA INADECUADA O NEGLIGENTE COMO SE EFECTUARON LAS LABORES ENCOMENDADAS AL AFIANZADO-GARANTIZADO DE ACUERDO CON LAS EXIGENCIAS DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO O LAS LEGALES QUE SE REFIERAN AL ENCARGO DEL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.

i. AMPARO DE CALIDAD DEL BIEN:

POR MEDIO DEL PRESENTE AMPARO SE CUBREN LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES QUE LE SEAN GENERADOS AL ASEGURADO POR LA DEFICIENTE CALIDAD DE LOS ELEMENTOS, BIENES O EQUIPOS SUMINISTRADOS POR EL AFIANZADO-GARANTIZADO, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL FABRICANTE O LAS PACTADAS EN EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.

POR MEDIO DE ESTE AMPARO TAMBIÉN SE CUBRE LOS PERJUICIOS QUE AL ASEGURADO SE LE PUEDAN GENERAR POR VICIOS OCULTOS O QUE AFECTEN LA GARANTÍA MÍNIMA PRESUNTA O LAS CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD SEÑALADAS EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR COLOMBIANO O EN LAS NORMAS TÉCNICAS OFICIALES, O EN EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.

j. AMPARO DE PROVISIÓN DE REPUESTOS Y ACCESORIOS:

POR MEDIO DEL PRESENTE AMPARO SE CUBREN LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES QUE LE SEAN GENERADOS AL ASEGURADO POR EL INCUMPLIMIENTO A LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR LOS REPUESTOS, PARTES, MATERIALES E INSUMOS NECESARIOS PARA LA REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE BIENES SUMINISTRADOS POR EL CONTRATISTA, FRENTE A LAS ESPECIFICACIONES QUE SE PACTEN EN EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.

k. OTROS AMPAROS:

LA ASEGURADORA OTORGARÁ AL ASEGURADO LOS DEMÁS AMPAROS QUE SE DETERMINEN Y DEFINAN EN EL CERTIFICADO DE SEGUROS CORRESPONDIENTE.

PARÁGRAFO. LOS AMPAROS RELACIONADOS CON ANTERIORIDAD SON INDEPENDIENTES UNOS DE OTROS EN LO QUE HACE REFERENCIA A LAS COBERTURAS QUE OTORGAN, ASÍ COMO RESPECTO A LOS VALORES ASEGURADOS. LOS MISMOS SON, POR LO TANTO, EXCLUYENTES ENTRE SÍ Y NO ACUMULABLES.

3 EXCLUSIONES GENERALES.

BAJO EL PRESENTE MÓDULO DE ASEGURAMIENTO QUEDAN INDICADAS COMO ÚNICAS EXCLUSIONES, LOS PERJUICIOS QUE EN SU ORIGEN SEAN CAUSADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE EN:

a. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:

LA FUERZA MAYOR, EL CASO FORTUITO O CUALQUIER OTRA CAUSAL DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL AFIANZADO-GARANTIZADO PREVISTA EN LA OBLIGACIÓN ASEGURADA O EN LA LEY, EXIMEN IGUALMENTE DE RESPONSABILIDAD A LA ASEGURADORA.

b. DAÑOS A TERCEROS:

EL SEGURO OTORGADO MEDIANTE LA PRESENTE PÓLIZA NO CUBRE NINGUNA FORMA DE DAÑOS A TERCEROS.

c. LUCRO CESANTE:

SALVO ESTIPULACIÓN EN CONTRARIO DE LA ASEGURADORA, LA PRESENTE PÓLIZA NO CUBRE NINGUNA FORMA DE LUCRO CESANTE.

4 CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS

a. ALCANCE DE LAS CONDICIONES

CUANDO EXISTA CUALQUIER CONTRADICCIÓN O INCONSISTENCIA ENTRE ESTAS CONDICIONES PARTICULARES Y LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS, SIEMPRE PRIMARAN LAS CONDICIONES PARTICULARES.

b. CLÁUSULAS INCOMPATIBLES

EN CASO DE INCONGRUENCIA ENTRE LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CADA CERTIFICADO DE SEGUROS Y EL CONVENIO CONTRACTUAL ASEGURADO, PREVALECEERÁN ESTAS ÚLTIMAS.

c. OBLIGACIÓN DE PAGAR LA PRIMA

EL AFIANZADO-GARANTIZADO ESTARÁ OBLIGADO AL PAGO DE LA PRIMA DERIVADA DE LOS CERTIFICADOS DE SEGUROS.

d. LLAMAMIENTO EN GARANTÍA

CUANDO EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO CONTENGA PACTO ARBITRAL LA ASEGURADORA QUEDARÁ VINCULADA A LOS EFECTOS DE ESTE PACTO.

e. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

LA ASEGURADORA SE COMPROMETE A QUE TODA INFORMACIÓN TÉCNICA, ECONÓMICA, FINANCIERA O COMERCIAL, SUMINISTRADA POR EL TOMADOR, EL ASEGURADO, EL BENEFICIARIO O EL AFIANZADO- GARANTIZADO, SERÁ TRATADA COMO CONFIDENCIAL. LA ASEGURADORA SE COMPROMETE A NO REVELAR DE NINGUNA FORMA DICHA INFORMACIÓN A NINGÚN TERCERO, LIMITANDO LA REVELACIÓN DE LA MISMA A LOS EMPLEADOS, INTERMEDIARIOS CALIFICADOS, PROFESIONALES, TÉCNICOS Y/O EJECUTIVOS QUE LA NECESITEN EN LA ELABORACIÓN DEL ESTUDIO PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL PRESENTE SEGURO, O DE LOS CERTIFICADOS DE SEGUROS O A LOS AJUSTADORES PROFESIONALES REQUERIDOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUE LLEGAREN A AFECTARLA Y COMPROMETIÉNDOSE A INFORMAR A CADA UNO DE DICHS EMPLEADOS, AGENTES EJECUTIVOS, O PERITOS, ACERCA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL PRESENTE COMPROMISO.

f. CONFLICTO DE INTERESES

LA ASEGURADORA Y EL TOMADOR EJERCERÁN RECÍPROCAMENTE, EL MAYOR CUIDADO Y HARÁN TODAS LAS DILIGENCIAS RAZONABLES PARA PREVENIR CUALQUIER ACCIÓN O

ACCIONES QUE PUDIERAN DAR COMO RESULTADO UN CONFLICTO CON LOS INTERESES DE AMBAS PARTES. ESTAS ACTIVIDADES TAMBIÉN SERÁN APLICABLES A SUS EMPLEADOS O AGENTES EN SUS RELACIONES MUTUAS.

g. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

LAS PARTES PODRÁN ACUDIR SIN QUE SEA OBLIGATORIO, A LOS MECANISMOS O FÓRMULAS DE ARREGLO DIRECTO QUE ACUERDEN, COMO EL AMIGABLE COMPONEDOR O LA CONCILIACIÓN; SI NO SE LOGRA ACUERDO EN UN TÉRMINO DE 30 DÍAS CALENDARIO, SE ACUDIRÁ A LA JURISDICCIÓN COMPETENTE SIN PERJUICIO DE QUE EN DICHO MOMENTO LAS PARTES PUEDAN PACTAR UN COMPROMISO PARA ACUDIR A LA JUSTICIA ARBITRAL.

h. AMPARO AUTOMÁTICO

- AMPARO AUTOMÁTICO (EXTENSIÓN AUTOMÁTICA DE COBERTURA) HASTA POR TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO, EN EL EVENTO EN QUE EL CONVENIO CONTRACTUAL SE HAYA PRORROGADO, MÁS DICHA EXTENSIÓN EN EL TIEMPO NO HAYA SIDO FORMALIZADA MEDIANTE OTROSÍ, ACTA DE MODIFICACIÓN BILATERAL U OTRO DOCUMENTO ESCRITO FIRMADO POR LAS PARTES. ESTA COBERTURA TENDRÁ APLICACIÓN SOLO SI EN EL MOMENTO DE OCURRENCIA DEL SINIESTRO EL ASEGURADO, CUENTA CON ACTAS O DOCUMENTOS DEL SUPERVISOR, ADMINISTRADOR Y/O INTERVENTOR DEL CONVENIO CONTRACTUAL, DE LAS CUALES PUEDA DESPRENDERSE LA PRÓRROGA DEL MISMO.
- AMPARO AUTOMÁTICO (ADICIÓN DEL VALOR ASEGURADO) HASTA POR 20% DEL VALOR INICIAL (SIN EXCEDER LA CAPACIDAD AUTOMÁTICA DE LA ASEGURADORA) Y HASTA POR 30 DÍAS CALENDARIO, EN EL EVENTO EN QUE EL CONVENIO CONTRACTUAL SE HAYA ADICIONADO, MÁS DICHA CONDICIÓN NO HAYA SIDO FORMALIZADA MEDIANTE OTROSÍ, ACTA DE MODIFICACIÓN BILATERAL U OTRO DOCUMENTO ESCRITO FIRMADO POR LAS PARTES. ESTA COBERTURA TENDRÁ APLICACIÓN SOLO SI EN EL MOMENTO DE OCURRENCIA DEL SINIESTRO EL ASEGURADO CUENTA CON ACTAS O DOCUMENTOS DEL SUPERVISOR, ADMINISTRADOR Y/O INTERVENTOR DEL CONVENIO CONTRACTUAL, DE LAS CUALES PUEDA DESPRENDERSE LA ADICIÓN DEL MISMO.

i. IRREVOCABILIDAD Y NO TERMINACIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE SEGURO

LA ASEGURADORA NO PODRÁ TERMINAR AUTOMÁTICAMENTE Y/O REVOCAR Y/O MODIFICAR UNILATERALMENTE LOS TÉRMINOS DE LOS CERTIFICADOS DE SEGUROS DURANTE EL PLAZO DE SU VIGENCIA, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ECOPETROL Y/O SUS SUBORDINADAS.

j. SUBROGACIÓN

LA ASEGURADORA RENUNCIA EXPRESAMENTE A LA SUBROGACIÓN CONTRA ECOPETROL Y/O SUS SUBORDINADAS.

k. ERRORES Y OMISIONES EN LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE SEGUROS

LA ASEGURADORA ACEPTA QUE EN CASO DE QUE EXISTAN DIFERENCIAS ENTRE LOS CERTIFICADOS DE SEGUROS Y EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO, PREVALECE LO ESTIPULADO EN ESTE ÚLTIMO.

l. INOPONIBILIDAD DE EXCEPCIONES

LA ASEGURADORA NO PUEDE Oponerse o defenderse de las reclamaciones que reciba de ECOPETROL Y/O SUS SUBORDINADAS, alegando la conducta del Afianzado-Garantizado del seguro.

m. APLICABILIDAD DE LA INDEMNIZACIÓN

LA APLICABILIDAD DE INDEMNIZACIÓN OPERA EN CUALQUIER ETAPA DEL PROCESO SEA ESTA PREJUDICIAL O JUDICIAL, EL ÚNICO REQUISITO A CUMPLIR ES LA DEMOSTRACIÓN DE LA PERDIDA Y CUANTÍA LO CUAL CONFIGURA EL SINIESTRO Y LA AFECTACIÓN DE LA GARANTÍA, COMO LO ESTIPULA EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

n. PROPORCIONALIDAD DE PAGO DE SINIESTRO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

LA ASEGURADORA CONOCE Y ACEPTA QUE EN CASO QUE EL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO HUBIESE SIDO SATISFECHO PARCIALMENTE, NO APLICARA PROPORCIONALIDAD ALGUNA AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN.

o. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO.**i. PROCESO DE RECLAMACION E INDEMNIZACIÓN**

EN VIRTUD DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 1075 DEL CÓDIGO DE COMERCIO CORRESPONDERÁ AL ASEGURADO DAR LOS SIGUIENTES AVISOS A LA ASEGURADORA.

- DE INCUMPLIMIENTO: EL ASEGURADO DARÁ AVISO A LA ASEGURADORA DENTRO DE LOS 15 DÍAS CALENDARIO SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE LO HAYA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER DEL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES DEL AFIANZADO-GARANTIZADO ASEGURADAS MEDIANTE LOS CERTIFICADOS DE SEGUROS QUE PUEDA CONFIGURAR UN POSIBLE SINIESTRO, TALES COMO, PERO SIN LIMITARSE A, INCUMPLIMIENTOS EN EL OBJETO, EN PLAZO, O EN OBLIGACIONES DEL AFIANZADO-GARANTIZADO AL ACUERDO DE VOLUNTADES ASEGURADO.
- DE INICIACIÓN DEL PROCESO: EL ASEGURADO PODRÁ DAR AVISO A LA ASEGURADORA DE CUALQUIER PROCEDIMIENTO PREJUDICIAL, JUDICIAL O ADMINISTRATIVO CONTRA EL AFIANZADO-GARANTIZADO DENTRO DE LOS VEINTE (20) DÍAS SIGUIENTES A SU INICIACIÓN.
- PROCESOS CONCURSALES: EL ASEGURADO PODRÁ HACER VALER SUS DERECHOS DENTRO DE CUALQUIER PROCESO PRECONCURSAL, CONCURSAL, DE

REORGANIZACIÓN EMPRESARIAL O SIMILAR EN EL QUE LLEGARE A SER ADMITIDO EL AFIANZADO-GARANTIZADO, DANDO AVISO A LA ASEGURADORA DENTRO DE LOS VEINTE (20) DÍAS SIGUIENTES A SU INICIACIÓN.

SI EL ASEGURADO NO CUMPLE CON LAS OBLIGACIONES QUE TRATA ESTE NUMERAL, LA ASEGURADORA DEDUCIRÁ DE LA INDEMNIZACIÓN EL VALOR DE LOS PERJUICIOS QUE TALES OMISIONES PUEDAN CAUSARLE.

ii. MEDIOS PARA PROBAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO

DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA APLICABILIDAD DE LA INDEMNIZACIÓN, SE PODRÁ ACREDITAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO ASÍ:

- PARA HACER EFECTIVO DESCUENTOS COMO APREMIO, EL PAGO DE MULTAS O DE LA CLÁUSULA PENAL.

MEDIANTE LA ENTREGA A LA ASEGURADORA DE LA DECISIÓN MOTIVADA POR LA CUAL SE DISPONGA EL PAGO DE LA MULTA, APREMIO O CLÁUSULA PENAL,

CON ARREGLO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL RESPECTIVO CONVENIO CONTRACTUAL OBJETO DE LA COBERTURA.

- EN EL EVENTO DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

MEDIANTE LA ENTREGA A LA ASEGURADORA DE LA COMUNICACIÓN EN QUE ASÍ LO SEÑALE CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

p. DOMICILIO

SIN PERJUICIO DE LO QUE DICTEN LAS DISPOSICIONES PROCESALES SE TENDRÁ COMO DOMICILIO DE LAS PARTES LAS LOCALIDADES Y DIRECCIONES ANOTADAS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, COMO LUGAR DE EXPEDICIÓN DE LA MISMA.



FIRMA AUTORIZADA

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA

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.
- v. 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.