

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE ZONA FRANCA BOGOTA CONDICIONES GENERALES

CONDICIÓN PRIMERA - AMPAROS Y EXCLUSIONES

1. AMPARO - RIESGO DE INCUMPLIMIENTO:

MAPFRE SEGUROS DE COLOMBIA S.A., QUE PARA EFECTOS DE ESTA PÓLIZA SE DENOMINARÁ LA COMPAÑÍA, HA CONVENIDO CELEBRAR CON EL TOMADOR, EL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO, MEDIANTE EL CUAL LA COMPAÑÍA OTORGA A LA ZONA FRANCA BOGOTÁ EXCLUSIVAMENTE EN SU CALIDAD DE USUARIO OPERADOR OTORGADA A ESTA, DE ACUERDO CON EL RÉGIMEN FRANCO Y QUE PARA EFECTOS DE ESTA PÓLIZA SE DENOMINARÁ EL ASEGURADO, AMPARO RESPECTO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE EL TOMADOR EN SUS DEBERES Y OBLIGACIONES COMO USUARIO CALIFICADO DE LA ZONA FRANCA BOGOTÁ, EMANADAS DE LAS DISPOSICIONES LEGALES, DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL ACTO DE CALIFICACIÓN Y DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS ESTABLECIDOS POR EL USUARIO OPERADOR PARA LA ZONA FRANCA DE BOGOTÁ.

LA COBERTURA SE SOMETE A LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- A. QUE EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES HAYA DERIVADO PREVIAMENTE EN UNA SANCIÓN PECUNIARIA CONTRA EL ASEGURADO POR CONCEPTO DE MULTAS, SANCIONES, TRIBUTOS ADUANEROS COMO CONSECUENCIA DE LA PERDIDA, DESTRUCCIÓN, SUSTRACCIÓN O CONSUMO DE MERCANCÍAS, QUE HAYAN SIDO INTRODUCIDAS EN LA ZONA FRANCA Y ESTANDO BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL AFIANZADO SE HAYAN PERDIDO, DESTRUIDO, SUSTRÁIDO O CONSUMIDO Y DICHA SANCIÓN PECUNIARIA HAYA SIDO EFECTIVAMENTE PAGADA POR EL ASEGURADO A LA DIAN O AL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR.
- B. QUE EL INCUMPLIMIENTO HAYA OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
- C. QUE EN EL MOMENTO DE REGISTRARSE EL INCUMPLIMIENTO EL TOMADOR POSEA LA CALIFICACIÓN VIGENTE COMO USUARIO OTORGADA POR EL ASEGURADO
- D. QUE EXISTA POR PARTE DEL AFIANZADO DE LA PÓLIZA UNA ACEPTACIÓN EXPRESA Y ESCRITA DE CONOCER Y COMPROMETERSE A CUMPLIR CON LOS DEBERES Y OBLIGACIONES COMO USUARIO CALIFICADO DE LA ZONA FRANCA DE BOGOTÁ, EMANADAS DE LAS DISPOSICIONES LEGALES, DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL ACTO DE CALIFICACIÓN Y DE LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS ESTABLECIDOS POR EL USUARIO OPERADOR PARA LA ZONA FRANCA DE BOGOTÁ, DOCUMENTO QUE HACE PARTE INTEGRAL DE ESTA PÓLIZA.

2. EXCLUSIONES:

EL PRESENTE SEGURO NO AMPARA LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES GARANTIZADAS, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A) FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO, CUANDO DE CONFORMIDAD CON LA LEY, ESTE NO DÉ LUGAR A RESPONSABILIDAD DEL TOMADOR.
- B) LAS CLAUSULAS PENALES O MULTAS IMPUESTAS AL TOMADOR, LAS CUALES SERÁN DE SU CARGO EXCLUSIVO.
- C) LOS PERJUICIOS O DAÑOS CAUSADOS POR EL TOMADOR A PERSONAS DISTINTAS DEL ASEGURADO.
- D) LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE TOMAR OTROS SEGUROS, PREVISTA EN EL REGLAMENTO GARANTIZADO.
- E) LOS PERJUICIOS QUE SE REFIERAN AL INCUMPLIMIENTO ORIGINADO EN MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL REGLAMENTO INTERNO, SALVO QUE SE OBTENGA LA AUTORIZACIÓN PREVIA POR ESCRITO DE LA COMPAÑIA, MEDIANTE LA EMISIÓN DEL CORRESPONDIENTE CERTIFICADO DE MODIFICACIÓN.
- F) EL LUCRO CESANTE. LA PRESENTE PÓLIZA NO CUBRE NINGUNA FORMA DE LUCRO CESANTE.
- G) LOS PERJUICIOS EXTRAPATRIMONIALES, DAÑOS MORALES O PERJUICIOS DE OTRO ORDEN, LOS PERJUICIOS FUTUROS, CONSECUENCIALES O SUBJETIVOS Y LOS PERJUICIOS INDIRECTOS.

CONDICIÓN SEGUNDA - SUMA ASEGURADA

La responsabilidad de LA COMPAÑIA respecto de esta póliza, no excederá, en ningún caso, el valor asegurado que se estipula en la carátula de esta póliza o sus anexos.

CONDICIÓN TERCERA. DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE

Las afirmaciones o las omisiones maliciosas de EL TOMADOR, que se hayan hecho con la complicidad de EL ASEGURADO o con su consentimiento, produce la nulidad relativa del presente contrato.

CONDICIÓN CUARTA- PROHIBICIÓN DE LA TRANSFERENCIA

No se permite hacer cesión o transferencia de la presente póliza sin el consentimiento escrito de LA COMPAÑIA. En caso de incumplimiento de esta disposición, el amparo termina automáticamente y LA COMPAÑIA solo será responsable por los actos de incumplimiento que hayan ocurrido con anterioridad a la fecha de la cesión o transferencia.

CONDICIÓN QUINTA- REVOCACIÓN DEL CONTRATO

LA COMPAÑIA no puede revocar el amparo otorgado mediante la presente póliza, durante el período de su vigencia.

CONDICIÓN SEXTA. - OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO

En caso de siniestro, EL ASEGURADO tiene la obligación de informar a LA COMPAÑIA sobre su ocurrencia dentro de los tres días siguientes a la fecha en que lo haya conocido o debido conocer. Igualmente se obliga, en desarrollo de la obligación de evitar la extensión y propagación del siniestro. Cuando EL ASEGURADO no cumpla con estas obligaciones, LA COMPAÑIA deducirá de la indemnización el valor de los perjuicios que tal conducta le haya causado.

CONDICIÓN SÉPTIMA – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier controversia entre la aseguradora y EL ASEGURADO relacionada con la determinación de la imputabilidad del siniestro en cabeza del afianzado se resolverá teniendo en cuenta lo siguiente:

- A) Se presumirá la culpa del afianzado en los eventos en los que la DIAN haya sancionado al afianzado por una infracción del régimen aduanero y de zonas francas y aquel hecho haya causado un perjuicio al asegurado, entendiéndose por este, el pago de cualquier multa, sanción administrativa o pago de tributos aduaneros.
- B) Se presumirá, para efectos de imputación del siniestro, la culpa del afianzado cuando la mercancía que se encontraba bajo la responsabilidad del afianzado, se pierda, destruya, sustraiga o consuma sin el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en las normas aduaneras o de zonas francas.
- C) Se presumirá la culpa del afianzado cuando la mercancía que se encontraba bajo la responsabilidad del afianzado se retire de la zona franca con la utilización de documentación o información falsa o mediante maniobras fraudulentas.

CONDICIÓN OCTAVA- PÉRDIDA DEL DERECHO DE LA INDEMNIZACIÓN.

El derecho de EL ASEGURADO a la indemnización se perderá en los siguientes casos:

- A) Si las pérdidas o daños han sido causados por EL ASEGURADO, por sus representantes legales, directores y administradores o con su complicidad.
- B) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o apoyada en pruebas falsas.
- C) Si al dar noticia del siniestro se omite, maliciosamente, informar acerca de las garantías coexistentes.

CONDICIÓN NOVENA -PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Corresponde al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida. LA COMPAÑIA deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad. LA COMPAÑIA estará obligada a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que EL ASEGURADO acredite su derecho, aun extrajudicialmente, de acuerdo con lo antes indicado.

Queda entendido y acordado que EL ASEGURADO demostrará la cuantía y ocurrencia del siniestro con la presentación de los siguientes documentos:

1. La cuantía se demostrará por el valor pagado por EL ASEGURADO por concepto de multas, sanciones, tributos aduaneros como consecuencia de la pérdida, destrucción, sustracción o consumo de mercancías que hayan sido introducidas en la zona franca y estando bajo la responsabilidad del afianzado se hayan perdido, destruido, sustraído, o consumido.
2. La ocurrencia del siniestro se demostrará con el requerimiento especial aduanero o la resolución sanción que emita la DIAN por las causas descritas en el numeral anterior.

CONDICIÓN DÉCIMA - REDUCCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN.

Si EL ASEGURADO, en su calidad de usuario operador de la zona franca Bogotá, al momento de descubrirse el incumplimiento o en cualquier momento posterior a éste, fuere deudor de EL TOMADOR en su calidad de usuario de la zona franca Bogotá por cualquier concepto, la indemnización a cargo de LA COMPAÑIA se disminuirá en el monto de dicha deuda, siempre y cuando su compensación sea viable de acuerdo con la ley.

CONDICIÓN DECIMA PRIMERA - PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN E INTERESES DE MORA

En el evento de que esta sea una póliza de seguro con un valor asegurado superior a quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes en la fecha de expedición (renovación, si es el caso) de la presente póliza, de conformidad con el artículo 21 de la ley 35 de 1993, las partes acuerdan:

1. LA COMPAÑIA pagará la indemnización dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la fecha en que EL ASEGURADO acredite aun extrajudicialmente, su derecho ante LA COMPAÑIA de acuerdo con el artículo 1077 del código de comercio.
2. Que, en caso de mora en el pago de la indemnización, LA COMPAÑIA pagara a EL ASEGURADO o beneficiario, sobre el importe de la misma, intereses moratorios equivalentes al promedio del DTF efectivo que hubiere señalado el Banco de la República, para el periodo de mora causado hasta la fecha de pago de la indemnización.

CONDICIÓN DECIMA SEGUNDA – SUBROGACIÓN

En virtud del pago de la indemnización, LA COMPAÑIA se subroga hasta concurrencia de su importe, en todos los derechos de EL ASEGURADO o beneficiario, contra EL TOMADOR. EL ASEGURADO no puede renunciar en ningún momento a sus derechos contra EL TOMADOR y si lo hiciere perderá el derecho a la indemnización.

CONDICIÓN DECIMA TERCERA - VIGILANCIA E INSPECCIÓN.

LA COMPAÑIA tiene la facultad de ejercer la vigilancia sobre la persona obligada al cumplimiento de la obligación nacida del reglamento interno de la zona franca Bogotá, para lo cual podrá inspeccionar libros, papeles y documentos de EL TOMADOR que tengan relación con las obligaciones objeto de este seguro.

CONDICIÓN DECIMA CUARTA - AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

EL TOMADOR autoriza a LA COMPAÑIA para que informe, use y/ o consulte a las centrales de riesgos, acerca del comportamiento de sus obligaciones, así como su información comercial disponible.

CONDICIÓN DECIMA QUINTA - OTRAS GARANTÍAS

Si el riesgo amparado por la presente póliza lo estuviere igualmente por otra u otras garantías, el valor de la indemnización por los siniestros amparados se distribuirá a prorrata.

CONDICIÓN DECIMA SEXTA - CLAUSULAS INCOMPATIBLES

En caso de incongruencia entre las condiciones generales o particulares de la presente póliza y las del reglamento interno de la zona franca Bogotá, prevalecerán las primeras.

CONDICIÓN DECIMA SÉPTIMA – MODIFICACIONES

Toda modificación a las condiciones impresas de la póliza, así como a las condiciones adicionales o a los anexos, deberán constar por escrito en anexo a la póliza.

CONDICIÓN DECIMA OCTAVA – NOTIFICACIONES

Cualquier notificación que deban hacerse las partes para los efectos del presente contrato deberá consignarse por escrito, con excepción de lo dicho en la condición sexta para el aviso del siniestro y, será prueba suficiente de la misma la constancia de su envío por correo recomendado o certificado dirigido a la última dirección conocida de la otra parte.

También será prueba suficiente de la notificación la constancia “recibido” con la firma respectiva de la parte destinataria. En el caso de mensajes vía télex se acepta como prueba de que la notificación ha sido perfeccionada, el hecho que aparezca consignado el número de abonado correspondiente al télex del destinatario en la copia del mensaje enviado por el remitente.

CONDICIÓN DECIMA NOVENA - 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 en la república de Colombia.

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.,
- Precisando 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 sobre seguro: 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.