

CONDICIONES GENERALES

POLIZA DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE PARTICULARES MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

1. **INDICE**
1. AMPAROS
2. EXCLUSIONES
3. SUMA ASEGURADA
4. RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA
5. SINIESTRO
6. REDUCCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN
7. PAGO DE LA INDEMNIZACION
8. COMPENSACION
9. SUBROGACIÓN
10. VIGILANCIA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO
11. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y TOMADOR
12. MODIFICACIONES AL CONTRATO
13. PROHIBICION DE CESION DEL CONTRATO
14. IRREVOCABILIDAD DEL CONTRATO
15. NOTIFICACION
16. PRESCRIPCION
17. DOMICILIO
18. NORMAS APLICABLES

POLIZA DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE PARTICULARES CONDICIONES GENERALES

MAPFRE Seguros Generales de Colombia S.A. quien en adelante se denominará la Aseguradora, otorga al asegurado, los Amparos indicados expresamente en la carátula de la póliza, durante la vigencia del seguro, de acuerdo con las condiciones generales estipuladas a continuación:

1. AMPAROS

1.1. SERIEDAD DE LA PROPUESTA

La Aseguradora cubre los perjuicios que pueda ocasionar al Asegurado, el oferente garantizado en el proceso de licitación o concurso, como consecuencia del incumplimiento de la obligación de suscribir el contrato objeto de la licitación, concurso, convocatoria o invitación, en los términos de la propuesta y condiciones que dieron fundamento a la adjudicación. este amparo no se extiende a cubrir ningún tipo de sanción, así como tampoco los daños causados por la falsedad o inexactitud de los documentos presentados por el oferente garantizado.

1.2. ANTICIPO

La Aseguradora cubre al Asegurado, contra la apropiación indebida o el mal uso que el contratista garantizado haga de los dineros o bienes debidamente tasados en dinero, recibidos para la ejecución

del contrato a título de anticipo para la ejecución del contrato garantizado. No se cubren los anticipos entregados antes de la firma del contrato, así como tampoco anticipos entregados en dinero en efectivo o en títulos valores diferentes al cheque. Este amparo excluye de su cobertura los perjuicios causados por el uso o apropiación indebida de los dineros entregados como pago anticipado al contratista garantizado.

1.3. PAGO ANTICIPADO

La Aseguradora cubre al Asegurado, contra los perjuicios causados por el no reintegro o la no devolución del saldo del pago anticipado no ejecutado en el desarrollo del objeto contractual a cargo del contratista garantizado. No se cubren los anticipos entregados antes de la firma del contrato, así como tampoco anticipos entregados en dinero en efectivo o en títulos valores diferentes al cheque. Este amparo excluye de su cobertura los perjuicios causados por el uso o apropiación indebida de los dineros entregados a título de anticipo al contratista garantizado.

1.4. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La Aseguradora indemnizará los perjuicios económicos directos causados al Asegurado a título de daño emergente como consecuencia del incumplimiento imputable al contratista de las obligaciones derivadas del contrato garantizado.

1.5. PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES

Este amparo cubre al Asegurado contra el detrimento patrimonial que sufra, como consecuencia del retardo o incumplimiento del contratista en el pago de las obligaciones laborales, del personal vinculado por relación laboral directa para la ejecución del contrato garantizado, de conformidad con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo y en la medida en que se acredite responsabilidad solidaria por parte del Asegurado. Este amparo no se extiende a cubrir al personal de los subcontratistas, así como tampoco a aquellas personas vinculadas al contratista garantizado bajo modalidades distintas al contrato de trabajo de acuerdo con su definición legal, ni cubre el pago de obligaciones ante las entidades de la seguridad social ni obligaciones parafiscales. Este amparo excluye de su cobertura el no pago de las prestaciones laborales acordadas en convenciones colectivas, pactos colectivos, contratos sindicales y cualquier otra obligación de tipo extralegal.

1.6. ESTABILIDAD DE LA OBRA

La Aseguradora cubre perjuicios económicos directos, ocasionados al Asegurado a título de daño emergente, con ocasión de los deterioros que sufra la obra ejecutada en virtud del contrato garantizado, con posterioridad al recibo de las mismas a entera satisfacción del Asegurado, durante el término estipulado y en condiciones normales de uso, que impidan el uso o servicio para el cual se ejecutó, siempre y cuando:

- 1.6.1. Los deterioros sean imputables al contratista.
- 1.6.2. El asegurado haya efectuado el mantenimiento de la obra, de acuerdo con la naturaleza de la obra o según el pacto contractual.

Para edificaciones, la estabilidad se determinará de acuerdo con los estudios de suelos, planos, proyectos, seguridad y firmeza de la estructura.

1.7. CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO

Se cubren los perjuicios económicos directos, ocasionados al Asegurado a título de daño emergente, derivados del incumplimiento imputable al contratista garantizado, de las especificaciones y requisitos mínimos del bien o del servicio de acuerdo con las características exigidas en el contrato

garantizado. La cobertura de calidad del servicio operará con posterioridad a la finalización de la prestación del servicio objeto del contrato

1.8. CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS

Cubre los perjuicios económicos directos, ocasionados al Asegurado a título de daño emergente, derivados de incumplimiento de las especificaciones técnicas del producto entregado o las exigidas en el contrato. o del incorrecto funcionamiento que, con posterioridad a su recibo a entera satisfacción del Asegurado, presenten los equipos que suministre o instale el contratista, siempre y cuando el asegurado haya efectuado el mantenimiento, de acuerdo con la naturaleza de los equipos o según el pacto contractual.

1.9. PROVISIÓN DE REPUESTOS Y ACCESORIOS

Cubre al Asegurado por los perjuicios económicos directos, ocasionados a título de daño emergente, imputables al contratista garantizado, derivados del incumplimiento de las obligaciones de suministro de repuestos y accesorios previstas en el contrato garantizado.

1.10. OTROS AMPAROS

La aseguradora otorgará al asegurado los demás amparos que se determinen y definan en la carátula de la póliza o 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.

2. EXCLUSIONES

Además de las exclusiones contempladas en el Código de Comercio, la presente póliza no ampara:

- 2.1. La fuerza Mayor o Caso Fortuito o cualquier otra causal de exoneración de Responsabilidad del Contratista. Cuando legal o contractualmente, el caso fortuito o fuerza mayor no exoneran al contratista de responsabilidad, el Asegurado tiene la obligación de prorrogar el plazo para la ejecución del contrato cuyo cumplimiento se garantiza por la presente póliza, o hacer un cambio en las estipulaciones acorde con las circunstancias especiales a que la fuerza mayor o el caso fortuito hayan dado origen.
- 2.2. El lucro cesante. La presente póliza no cubre ninguna forma de lucro cesante.
- 2.3. Los perjuicios extrapatrimoniales, daños morales o perjuicios de otro orden, los perjuicios futuros, consecuenciales o subjetivos y los perjuicios indirectos.
- 2.4. El pago de cláusula penal, multas o sanciones pecuniarias impuestas al contratista deudor, las cuales serán de su cargo exclusivo.
- 2.5. Los perjuicios o daños causados por el contratista derivados de su responsabilidad civil extracontractual.
- 2.6. Los perjuicios derivados del incumplimiento de la obligación de contratar otros seguros que el contratista esté obligado legal o contractualmente a tomar, hayan sido o no previstos en el contrato garantizado
- 2.7. Los perjuicios derivados del incumplimiento de la cláusula de indemnidad del contrato garantizado
- 2.8. Los perjuicios que se refieran al incumplimiento originado en modificaciones introducidas al contrato original, salvo que se obtenga autorización o aceptación de la Aseguradora, mediante la emisión del correspondiente certificado.

2.9. Las pérdidas, daños o responsabilidad civil directa o indirecta que tenga por origen, o sea consecuencia de, cualquier funcionamiento defectuoso, falla o avería de computadores, equipos o elementos de software, hardware, chips o microchips u otros de similar naturaleza, derivados del no reconocimiento o reconocimiento incorrecto de fechas o cálculos antes, durante o después del cambio de milenio.

2.10. Intereses corrientes o moratorios del valor entregado a título de anticipo

3. SUMA ASEGURADA

Monto máximo de responsabilidad para la Aseguradora estipulado para cada uno de los amparos especificados en la carátula de la póliza. La responsabilidad de la aseguradora no excederá en ningún caso el límite fijado para cada cobertura.

El pago de cláusulas penales o multas disminuye la suma asegurada correspondiente al Amparo de Cumplimiento del Contrato.

4. RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA

Queda entendido que esta póliza protege al Asegurado contra el incumplimiento de las obligaciones contractuales, y en ningún caso contra perjuicios de otro orden, aunque se originen directa o indirectamente en dicho incumplimiento.

La suma asegurada responde por los perjuicios derivados del incumplimiento de la totalidad del contrato. Si hubiere sido satisfecha parcialmente la obligación cuyo cumplimiento se garantiza, la cuantía de la indemnización derivada del incumplimiento parcial se liquidará, deduciendo de la suma asegurada, la proporción equivalente a la parte cumplida.

5. SINIESTRO

El siniestro se entiende causado cuando el contratista sea legalmente responsable del incumplimiento de la obligación garantizada por la presente póliza.

6. REDUCCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN

En caso de acreditarse ejecución parcial del contrato garantizado, la indemnización se reducirá de forma proporcional al porcentaje de cumplimiento alcanzado.

La indemnización a que tenga derecho el asegurado, en caso de ocurrencia de siniestro que afecte la presente póliza, se reducirá en el mismo monto en que opere una compensación de deudas entre el contratista garantizado y el asegurado en los términos de las leyes vigentes aplicables.

La indemnización también será susceptible de reducción, si el asegurado obtiene por cualquier medio, un resarcimiento total o parcial de los perjuicios reclamados

7. PAGO DE LA INDEMNIZACION

La Aseguradora efectuará el pago de la indemnización dentro del mes siguiente a la fecha en que el Asegurado acredite la ocurrencia del siniestro y su cuantía.

La Aseguradora podrá optar por pagar la indemnización en dinero o cumplir las obligaciones incumplidas, caso en el cual sustituirá al contratista en todos sus derechos y obligaciones derivadas del contrato garantizado

8. COMPENSACION

Si al momento de ocurrir el siniestro o en cualquier momento posterior a éste, el asegurado fuere deudor del contratista por cualquier concepto, la indemnización a cargo de la Aseguradora se disminuirá en el momento de la deuda.

9. SUBROGACION.

Por el hecho de pagar cualquier suma con cargo a los amparos cubiertos por esta póliza o por sus certificados de aplicación o cumplida la obligación por su parte, la Aseguradora se subroga, hasta concurrencia del importe de la indemnización, en los derechos del asegurado o beneficiario - con todos sus privilegios y accesorios – contra el garantizado, en los términos especiales del Numeral 3 del art. 203 del Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) o normas que lo sustituyan, aclaren o complementen.

El asegurado o el beneficiario no pueden renunciar en ningún momento a sus derechos contra el garantizado, si lo hicieren perderán el derecho a la indemnización.

10. VIGILANCIA EN LA EJECUCION DEL CONTRATO

La Aseguradora tiene derecho a ejercer la vigilancia en la ejecución del contrato garantizado, e intervenir directamente para lograr su cumplimiento.

El asegurado, en la medida de sus facultades colaborará en la vigilancia y en el control de la ejecución del contrato.

La aseguradora podrá inspeccionar los documentos del Asegurado o del contratista, que tengan relación con el contrato garantizado.

11. OBLIGACION DEL ASEGURADO Y TOMADOR

- 11.1. Diligenciar el formulario de vinculación de clientes a través de contratos de seguros, exigido por la Circular Externa 055 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 11.2. Dar aviso a la Aseguradora de la ocurrencia del siniestro dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que lo haya conocido o debido conocer.
- 11.3. Evitar la extensión del siniestro.
- 11.4. Suspender los pagos al contratista, hasta tanto no se defina la responsabilidad del mismo.

Parágrafo: La Aseguradora deducirá de la indemnización, el valor de los perjuicios que cause el Asegurado, con el incumplimiento de las obligaciones especificadas en los numerales anteriores.

12. MODIFICACIONES AL CONTRATO

El tomador del seguro garantiza que no se incluirán modificaciones al contrato afianzado por la presente póliza, sin el consentimiento expreso de la Aseguradora.

El incumplimiento de esta garantía dará lugar a las sanciones que establece el artículo 1061 del Código de Comercio.

13. PROHIBICION DE CESION DEL CONTRATO

Esta póliza no podrá ser cedida total o parcialmente, sin el consentimiento escrito de la Aseguradora. En caso contrario, la cesión no producirá efectos; el seguro se extinguirá y la Aseguradora solo responderá por los actos de incumplimiento ocurridos con anterioridad a la fecha de cesión.

14. IRREVOCABILIDAD DEL CONTRATO

La aseguradora no puede revocar unilateralmente la presente póliza, durante el periodo de su vigencia.

15. NOTIFICACION

Cualquier declaración que deban hacerse las partes, para la ejecución de las estipulaciones anteriores, deberá consignarse por escrito y será prueba suficiente de la notificación, la constancia del 3 envío del aviso por escrito por correo recomendado o certificado dirigido a la última dirección registrada por las partes

16. PRESCRIPCION

La prescripción de las acciones derivadas del presente contrato se regirá por las normas del código de comercio relativas al contrato de seguro.

17. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con este contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad que figura en la carátula de la póliza en la República de Colombia.

18. NORMAS APLICABLES

A los aspectos no regulados en el presente contrato le serán aplicables las disposiciones previstas en el código de Comercio y demás normas concordantes.

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.