

PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

LEY 142 DE 1994

LA PRESENTE PÓLIZA, SE HA DESARROLLADO EN VIRTUD DE LA LEY 142 DE 1994, LA CUAL SEÑALA QUE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS ENMARCARÁN SUS CONTRATOS EN LAS REGLAS DEL DERECHO PRIVADO

1. AMPAROS.

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. OTORGA A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTE LOS AMPAROS MENCIONADOS EN LA CARÁTULA DE LA PRESENTE PÓLIZA, CON SUJECCIÓN, EN SU ALCANCE Y CONTENIDO Y SIN EXCEDER EL VALOR ASEGURADO, A LAS DEFINICIONES QUE A CONTINUACIÓN SE ESTIPULAN.

1.1. AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA

EL AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA, CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES EN CUANTO A LA INDEMNIZACIÓN DE LOS PERJUICIOS CAUSADOS, POR EL INCUMPLIMIENTO IMPUTABLE AL PROPONENTE DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL PLIEGO DE CONDICIONES Y ESPECIALMENTE LA DE SUSCRIBIR EL CONTRATO OBJETO DE LA LICITACIÓN EN LOS TÉRMINOS DE LA PROPUESTA Y CONDICIONES QUE DIERON BASE A LA ADJUDICACIÓN. DICHO AMPARO NO SE EXTIENDE A CUBRIR LOS PERJUICIOS PROVINIENTES DE LA FALSEDAD DE LOS DOCUMENTOS PRESENTADOS POR EL PROPONENTE.

1.2. AMPARO DE ANTICIPO

EL AMPARO DE ANTICIPO CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES, CONTRA LOS PERJUICIOS SUFRIDOS CON OCASIÓN DEL USO O APROPIACIÓN INDEBIDA QUE EL CONTRATISTA HAGA DE LOS DINEROS O BIENES QUE SE LE HAYAN ENTREGADO EN CALIDAD DE ANTICIPO, PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. EN TAL SENTIDO, SE ENTENDERÁ QUE EXISTE USO O APROPIACIÓN INDEBIDA DE LOS DINEROS O BIENES ENTREGADOS A TÍTULO DE ANTICIPO EN EL EVENTO EN QUE TALES DINEROS O BIENES NO SEAN UTILIZADOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. CUANDO SE TRATE DE BIENES ENTREGADOS COMO ANTICIPO, PARA QUE OPERE EL AMPARO ESTOS DEBERÁN ESTAR DEBIDAMENTE TASADOS EN DINERO.

1.3. AMPARO DE PAGOS ANTICIPADOS

EL AMPARO DE PAGOS ANTICIPADOS CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES FRENTE A LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL NO REINTEGRO POR PARTE DEL CONTRATISTA, DEL SALDO A SU CARGO, CORRESPONDIENTE A LA DIFERENCIA EXISTENTE ENTRE EL MONTO RECIBIDO COMO PAGO ANTICIPADO Y EL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO. EN CONSECUENCIA, SI EL OBJETO DEL CONTRATO SE CUMPLIÓ PARCIALMENTE, LA INDEMNIZACIÓN A QUE HUBIERE LUGAR SE LIQUIDARÁ DESCONTANDO DEL VALOR RECIBIDO COMO PAGO ANTICIPADO EL VALOR DE LA REMUNERACIÓN O PAGO DEL TRABAJO O DEL SERVICIO

REALIZADO POR EL CONTRATISTA EQUIVALENTE A LA PARTE EJECUTADA DEL CONTRATO.

1.4. AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

EL AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES POR LOS PERJUICIOS DIRECTOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO IMPUTABLE AL CONTRATISTA DE LAS OBLIGACIONES EMANADAS DEL CONTRATO GARANTIZADO. ESTE AMPARO CUBRE EL PAGO DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA Y LAS MULTAS.

PARÁGRAFO 1: DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 1596 DEL CÓDIGO CIVIL, LA CLÁUSULA PENAL SE REBAJARÁ PROPORCIONALMENTE EN LA PARTE QUE EL CONTRATISTA HUBIERA CUMPLIDO Y QUE EL CONTRATANTE HUBIERA ACEPTADO.

PARÁGRAFO 2: EL PAGO DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA O DE LAS MULTAS CON CARGO A LA PÓLIZA, SE EFECTUARÁ UNA VEZ SE HAYA LIQUIDADO EL CONTRATO, SE HAYA APLICADO LA NORMA DE LA COMPENSACIÓN ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 1715 CÓDIGO CIVIL Y NO EXISTA OPOSICIÓN EXPRESA POR PARTE DEL GARANTIZADO, PRESENTADA ANTE LA INSTANCIA JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL PERTINENTE O ESTABLECIDA EN EL CONTRATO, CASO EN EL CUAL, PARA CONFIGURAR SU VALIDEZ, SE ESPERARÁ AL FALLO EN DERECHO QUE SE PRODUZCA.

1.5. AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES

EL AMPARO DE PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES A QUE HACE REFERENCIA EL CÓDIGO SUSTANTIVO DE TRABAJO, CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES CONTRA EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES A QUE ESTA OBLIGADO EL CONTRATISTA, ÚNICAMENTE RELACIONADAS CON EL PERSONAL EMPLEADO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO AMPARADO EN LA PÓLIZA, EN LOS CASOS EN LOS CUALES PUEDA PREDICARSE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA SOLIDARIDAD PATRONAL A LA QUE HACE REFERENCIA EL ARTICULO 34 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DE TRABAJO Y SE OTORGA BAJO LA GARANTÍA DE QUE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS HA VERIFICADO QUE EL CONTRATISTA SE ENCUENTRA CUMPLIENDO CON SUS OBLIGACIONES PATRONALES RELATIVAS AL SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD SOCIAL DEL QUE TRATA LA LEY 100 DE 1993.

PARÁGRAFO 1: ESTE AMPARO SE EXTIENDE A CUBRIR MÁXIMO HASTA SU VALOR ASEGURADO, EL PAGO DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA O LAS MULTAS, PROVENIENTES DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN LA LEY 828 DE 2003, SIEMPRE Y CUANDO SE HAYA APLICADO LA NORMA DE LA COMPENSACIÓN ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 1715 CÓDIGO CIVIL Y NO EXISTA OPOSICIÓN EXPRESA POR PARTE DEL GARANTIZADO, PRESENTADA ANTE LA INSTANCIA JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL PERTINENTE O ESTABLECIDA EN EL CONTRATO, CASO EN EL CUAL, PARA CONFIGURAR SU VALIDEZ, SE ESPERARÁ AL FALLO EN DERECHO QUE SE PRODUZCA.

1.6. AMPARO DE ESTABILIDAD DE LA OBRA

EL AMPARO DE ESTABILIDAD DE LA OBRA CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES A PARTIR DE LA ENTREGA A SATISFACCIÓN Y DURANTE EL

TIEMPO ESTIPULADO Y EN CONDICIONES NORMALES DE USO Y MANTENIMIENTO, CONTRA LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LOS DETERIOROS DE LA OBRA IMPUTABLES AL CONTRATISTA, QUE IMPIDAN EL SERVICIO PARA EL CUAL SE EJECUTÓ.

CUANDO SE TRATE DE EDIFICACIONES, LA ESTABILIDAD SE DETERMINARÁ DE ACUERDO CON EL ESTUDIO DE SUELOS, PLANOS, PROYECTOS, SEGURIDAD Y FIRMEZA DE LA ESTRUCTURA.

1.7. AMPARO DE CALIDAD DE LOS ELEMENTOS SUMINISTRADOS

EL AMPARO DE CALIDAD DE LOS ELEMENTOS SUMINISTRADOS CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES FRENTE A LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA DERIVADOS DE LA DEFICIENTE CALIDAD DE LOS ELEMENTOS O BIENES SUMINISTRADOS POR EL CONTRATISTA, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO.

1.8. AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO

EL AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES CONTRA LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA DERIVADOS DE LA MALA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR DICHO CONTRATISTA, TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES PACTADAS EN EL CONTRATO.

1.9. AMPARO DE CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS

EL AMPARO DE CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES FRENTE A LOS PERJUICIOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA, DERIVADOS DE LAS DEFICIENCIAS TÉCNICAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS O INSTALADOS POR EL CONTRATISTA, DE CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO Y DE ACUERDO CON EL SERVICIO PARA EL CUAL FUERON ADQUIRIDOS.

1.10. AMPARO DE PROVISIÓN DE REPUESTOS Y ACCESORIOS

EL AMPARO DE PROVISIÓN DE REPUESTOS Y ACCESORIOS CUBRE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTES CONTRA LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO IMPUTABLE AL GARANTIZADO DE LAS OBLIGACIONES DE SUMINISTRO DE REPUESTOS Y ACCESORIOS PREVISTOS DURANTE EL TIEMPO ESTIPULADO EN EL CONTRATO.

1.11. OTROS AMPAROS

LA PRESENTE PÓLIZA OTORGARÁ A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTE LOS AMPAROS ADICIONALES QUE SE DETERMINEN Y DEFINAN ESPECÍFICAMENTE Y EXPRESAMENTE EN LA CARÁTULA O EN ANEXOS QUE SE EXPIDAN EN APLICACIÓN A LA PRESENTE PÓLIZA.

2. EXCLUSIONES

LOS AMPAROS PREVISTOS EN LA PRESENTE PÓLIZA NO SE EXTIENDEN A CUBRIR LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE:

2.1 FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO O CUALQUIERA OTRA CAUSAL LEGAL O CONTRACTUAL DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA, ENTRE

- OTRAS, EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DEL CONTRATISTA CAUSADO DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR GUERRAS, INVASIÓN, HUELGA, MOTINES, CONMOCIÓN CIVIL, PERTURBACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO, MANIFESTACIONES PÚBLICAS O TUMULTOS, DECOMISO O DESTRUCCIÓN DE BIENES POR AUTORIDADES NACIONALES O REGIONALES, DISTURBIOS POLÍTICOS Y SABOTAJES CON EXPLOSIVOS, ACTIVIDADES GUERRILLERAS, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS Y TERRORISMO.
- 2.2 DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA A LOS BIENES O AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CONTRATANTE O A PERSONAS DISTINTAS DE ESTE, OCURRIDOS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, NI LOS DERIVADOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL DEL CONTRATISTA.
 - 2.3 LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DEL CONTRATISTA DE CONTRATAR OTROS SEGUROS.
 - 2.4 LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES SURGIDAS DE MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL CONTRATO ORIGINAL, CUANDO TAL MODIFICACIÓN SE HUBIERE EFECTUADO SIN PREVIO AVISO Y ACEPTACIÓN POR PARTE DE MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., QUIEN PARA EL EFECTO EXPEDIRÁ EL CORRESPONDIENTE CERTIFICADO DE MODIFICACIÓN, SIEMPRE QUE SE CUMPLA CON LOS REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD.
 - 2.5 EL USO INDEBIDO O INADECUADO O LA FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A QUE ESTÉ OBLIGADA LA ENTIDAD CONTRATANTE.
 - 2.6 EL DEMÉRITO O DETERIORO NORMAL QUE SUFRAN LOS OBJETOS O BIENES COMO CONSECUENCIA DEL MERO TRANSCURSO DEL TIEMPO.
 - 2.7 LOS PERJUICIOS DIFERENTES A LOS DIRECTOS SUFRIDOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE COMO CONSECUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA, TALES COMO LOS PERJUICIOS INDIRECTOS, MORALES, INCIERTOS, FUTUROS, CONSECUENCIALES O SUBJETIVOS.
 - 2.8 LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL LUCRO CESANTE EN QUE INCURRA LA ENTIDAD CONTRATANTE.
 - 2.9 EL INCUMPLIMIENTO DEL GARANTIZADO EN EL PAGO DE PRESTACIONES LABORALES DERIVADAS DE CONVENCIONES COLECTIVAS, PACTOS COLECTIVOS, CONTRATOS SINDICALES Y CUALQUIER OTRA OBLIGACIÓN DE TIPO EXTRALEGAL PACTADA ENTRE EL TRABAJADOR Y EL EMPLEADOR.
 - 2.10 LAS SANCIONES O LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES PREVISTAS EN LA LEY 99 DE 1993 RELACIONADAS CON LICENCIAS AMBIENTALES.
 - 2.11 EVENTOS NO INCLUIDOS DENTRO DE LOS AMPAROS CONTRATADOS, O AQUELLOS QUE OCURRAN POR FUERA DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO DE SEGURO.
 - 2.12 SALVO ACEPTACIÓN EXPRESA DE MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., EL AMPARO DE ANTICIPO NO CUBRE EN DINERO EFECTIVO O EN TÍTULO VALORES DIFERENTES AL CHEQUE, NI EL USO DE LOS DINEROS ENTREGADOS COMO PAGO ANTICIPADO AL CONTRATISTA
 - 2.13 EL AMPARO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES, EN NINGÚN CASO SE EXTIENDE A CUBRIR AL PERSONAL DE LOS SUBCONTRATISTAS O A AQUELLAS PERSONAS VINCULADAS AL CONTRATISTA BAJO MODALIDADES DIFERENTES AL CONTRATO DE TRABAJO.
 - 2.14 EL AMPARO DE ESTABILIDAD DE LA OBRA NO SE EXTIENDE A CUBRIR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PROPIAS DEL DEBIDO MANTENIMIENTO DE LAS OBRAS QUE CORRESPONDE A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, SALVO QUE SEA ESE EL OBJETO DEL CONTRATO.

3. VIGENCIA

La vigencia de los amparos otorgados por la presente póliza se hará constar en la carátula de la misma o mediante anexos.

La vigencia podrá ser prorrogada a solicitud de la parte interesada. si Mapfre seguros generales de Colombia S.A. acepta dicha prorroga, expedirá los certificados o anexos correspondientes.

4. PRIMAS

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 contado a partir de la fecha de entrega de la póliza o de los certificados de modificación o anexos que se expidan con fundamento en ella.

La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados de modificación, producirá la terminación automática del contrato de seguro, y dará el derecho a la aseguradora, para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición de dichos documentos.

El pago tardío de la prima no rehabilita el seguro otorgado y, dado el caso, la aseguradora solo estará obligada a devolver la porción de prima no devengada.

5. SINIESTRO

En desarrollo del principio de que el garante no se compromete a más de aquello a lo que el garantizado se comprometió, Mapfre seguros generales de COLOMBIA s.a. no asume responsabilidad alguna por amparos o coberturas que no se exijan expresamente en la obligación asegurada.

De conformidad con el artículo 1077 del código de comercio, el asegurado deberá acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la reclamación.

5.1 Se acreditará la ocurrencia con los documentos que demuestren la ocurrencia de un evento producido por el contratista o afianzado, que genere un detrimento en el patrimonio del asegurado, que se encuentre garantizado por cualquiera de los amparos constituidos y señalados en la carátula de la póliza.

5.2 Se probará su cuantía con el acta de liquidación del contrato, y/o los documentos soporte que demuestren un detrimento patrimonial causado al asegurado, proveniente de un incumplimiento imputable al contratista afianzado, que se encuentre amparado por la póliza expedida por Mapfre seguros generales de Colombia S.A..

6. AVISO.

La empresa de servicios públicos, se obliga a dar noticia al asegurador, de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que lo hayan conocido o debido conocer. este término podrá ampliarse más no reducirse por las partes. el asegurado se obliga una vez conocido el incumplimiento, a suspender todos los pagos al afianzado y a retenerlos hasta que se definan las responsabilidades consiguientes.

7. PAGO DEL SINIESTRO

De conformidad con lo previsto en el artículo 1110 del código de comercio, la indemnización podrá ser pagada en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de los bienes asegurados, a opción del asegurador.

Si se opta por indemnizar mediante la entrega de una suma de dinero, de conformidad con lo señalado en el artículo 1080 del código de comercio, este pago se efectuará así:

7.1 Se cancelará el valor a indemnizar, dentro del mes siguiente a la comunicación escrita que dirija la empresa de servicios públicos contratante a Mapfre seguros generales de Colombia S.A., la cual contenga los documentos necesarios para probar la existencia del siniestro y su cuantía, en los términos del artículo 1077 del código de comercio.

7.2 Para el pago de la cláusula penal pecuniaria o de las multas, dentro del mes siguiente a la comunicación escrita que le dirija la empresa de servicios públicos contratante a Mapfre seguros generales de Colombia S.A., acompañada de los documentos que acrediten la ocurrencia del siniestro y del acta de liquidación final del contrato, siempre y cuando no exista un proceso judicial o extrajudicial en curso. en caso de encontrarse a la expectativa de la decisión de cualquier instancia judicial o extrajudicial reconocida por las partes, se pagará el siniestro una vez se produzca el fallo en derecho correspondiente, debidamente ejecutoriada, que condene a pagar el valor de dicha cláusula penal pecuniaria o multa.

En caso de que Mapfre seguros generales de Colombia S.A. opte por el pago de la indemnización mediante la ejecución directa o indirecta del contrato, el contratista acepta la designación del nuevo contratista que para ello haga Mapfre seguros generales de Colombia S.A..

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la cláusula novena de esta póliza, así como de cualquiera otra obligación que por su naturaleza se constituya en una garantía, de conformidad con lo previsto en los artículos 1061 y 1062 del código de comercio, generará las sanciones que en dichos artículos se señalan.

8. REDUCCIÓN O PÉRDIDA DE LA INDEMNIZACIÓN

Si el asegurado o el beneficiario al momento de tener conocimiento del incumplimiento o en cualquier momento posterior a éste y anterior al pago de la indemnización, fuere deudor del garantizado por cualquier concepto, la indemnización se disminuirá en el monto de las acreencias siempre y cuando éstas sean compensables según la ley, de conformidad con lo señalado en los artículos 1714 y siguientes del código civil.

Los montos así compensados se disminuirán del valor de la indemnización.

Disminuirá también la indemnización el valor de los bienes haberes o derechos que el asegurado o el beneficiario haya obtenido judicial o extrajudicialmente en ejercicio de acciones derivadas de la obligación asegurada mediante esta póliza, o sus certificados de aplicación previstos o no en aquella.

La empresa de servicios públicos no puede renunciar en ningún momento a sus derechos en contra del garantizado y si lo hiciera, perderá el derecho a la indemnización.

9. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS)

9.1 Preservar el estado del riesgo y por consiguiente se compromete a mantener la obligación asegurada en los mismos términos y condiciones que sirvieron póliza y sus certificados de modificación.

9.2 No incurrir en declaraciones inexactas o reticentes, toda vez que las afirmaciones falsas o las omisiones maliciosas en que haya incurrido el asegurado y que hayan inducido a la aseguradora al otorgamiento del seguro, producirán la nulidad relativa del mismo.

9.3 Cooperar en la obtención del reembolso de las sumas indemnizadas frente al contratista afianzado, utilizando todos los medios que estén a su alcance.

10. SUMA ASEGURADA

La responsabilidad de Mapfre seguros generales de Colombia s.a. respecto de cada amparo se limita al valor establecido como suma asegurada en la carátula o en los anexos que se expidan con fundamento en ella y no excederá, en ningún caso, de dicha suma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1079 del código de comercio. el valor asegurado de la presente póliza no se restablecerá automáticamente en ningún caso.

11. GARANTÍAS

la presente póliza se expide bajo la garantía de que la empresa de servicios públicos permitirá a Mapfre seguros generales de Colombia S.A. ejercer la vigilancia del contratista en la ejecución del contrato, para lo cual la empresa de servicios públicos contratante le prestará la colaboración necesaria. la empresa de servicios públicos contratante se compromete, dentro del término establecido por la ley, a ejercer estricto control sobre el desarrollo del contrato y sobre el manejo de los fondos y bienes correspondientes dentro de las atribuciones que dicho contrato le confiere, remitiendo copia de los informes a que haya lugar, proferidos por el interventor del contrato, a Mapfre seguros generales de Colombia S.A.

12. INSOLVENCIA EMPRESARIAL

La empresa de servicios públicos se obliga a hacer valer sus derechos dentro de cualquier proceso concursal o preconcursal o los previstos en la ley 1116 de 2006 y sus normas complementarias, en el que llegare a ser admitido el garantizado, en la forma en que debería hacerlo si careciese de la garantía otorgada por la presente póliza, sus certificados de aplicación y sus amparos, dando aviso a Mapfre seguros generales de Colombia S.A. de tal conducta.

Si la empresa de servicios públicos se abstiene de intervenir en el proceso concursal en la oportunidad debida, Mapfre seguros generales de Colombia S.A. deducirá de una eventual indemnización, el valor de los perjuicios que tales omisiones puedan causarle.

13. SUBROGACIÓN.

De conformidad con lo establecido en el artículo 1096 del código de comercio, en virtud del pago de la indemnización, Mapfre seguros generales de Colombia S.A.. se subroga hasta concurrencia de su importe, en todos los derechos que la empresa de servicios públicos contratante tenga contra el contratista.

14. MODIFICACIONES AL CONTRATO DE SEGURO

La presente póliza se expide bajo la garantía de que cualquier modificación al contrato amparado será informada a Mapfre seguros generales de Colombia S.A., quien podrá amparar dicha modificación, evento en el cual lo hará constar en un certificado de modificación.

El incumplimiento de esta obligación exonerará a Mapfre seguros generales de Colombia S.A. de responsabilidad, respecto al pago de indemnización alguna en caso de introducirse, sin su aquiescencia expresa, respecto a las modificaciones al contrato cuyo cumplimiento se ampara.

15. PRESCRIPCIÓN

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

16. LLAMAMIENTO EN GARANTÍA

Cuando el proceso arbitral que dirima controversias entre la empresa de servicios públicos asegurada y su contratista no haya sido aceptado previamente por la aseguradora, el acudir al llamamiento en garantía será decisión discrecional.

17. SEGUROS COEXISTENTES

En caso de existir en el momento del incumplimiento otros seguros en los cuales se cubran los mismos amparos, respecto del mismo contrato, el importe de la indemnización a que haya lugar se distribuirá entre los aseguradores en proporción a las cuantías de sus respectivos seguros, sin exceder de la suma asegurada bajo esa póliza.

18. COASEGURO

En caso de existir coaseguro al que se refiere el artículo 1095 del código de comercio, el importe de la indemnización a que haya lugar se distribuirá entre los aseguradores en proporción a las cuantías de sus respectivos seguros, sin exceder de la suma asegurada bajo esa póliza.

19. CONFLICTO DE INTERESES

Mapfre seguros generales de Colombia S.A. y la empresa de servicios públicos asegurada ejercerán recíprocamente, el mayor cuidado y harán todas las diligencias razonables para prevenir cualquier acción o acciones que pudieran ocasionar un conflicto entre los intereses de ambas partes. estas actividades también serán aplicables a sus empleados o agentes en sus relaciones mutuas.

20. NATURALEZA DEL SEGURO

La garantía otorgada por esta póliza o sus certificados de aplicación no constituye una fianza, ni es solidaria, ni incondicional. su exigibilidad está supeditada a la ocurrencia del siniestro por incumplimiento según los

Distintos amparos otorgados por esta póliza, sus anexos y/o sus certificados de aplicación.

21. ACEPTACIÓN

El recibo por parte de la empresa de servicios públicos asegurada de las presentes condiciones generales, implica la aceptación expresa de las mismas, obligándose al cumplimiento de las responsabilidades pactadas que le corresponden.

22. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio la ciudad de emisión de la presente póliza.

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.