

POLIZA DE SEGURO DE MANEJO GLOBAL COMERCIAL

CONDICIONES GENERALES

1. AMPARO

LA COMPAÑIA AMPARA AL ASEGURADO, CON SUJECION A LAS CONDICIONES DE ESTA POLIZA, CONTRA APROPIACION INDEBIDA DE DINERO U OTROS BIENES DE SU PROPIEDAD COMO CONSECUENCIA DE HURTO, HURTO CALIFICADO, ABUSO DE CONFIANZA, FALSEDAD Y ESTAFA, DE ACUERDO CON SU DEFINICION LEGAL, EN QUE INCURRAN LOS EMPLEADOS QUE OCUPEN LOS CARGOS INDICADOS EN LA CARATULA, DE LA POLIZA, SIEMPRE Y CUANDO EL HECHO SEA IMPUTABLE A UNO O VARIOS DE DICHOS EMPLEADOS Y SEA COMETIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE POLIZA.

PARAGRAFO.-

IGUALMENTE, SE CUBREN LAS PERDIDAS POR LOS DELITOS ENUMERADOS EN ESTA CONDICION COMETIDOS POR EMPLEADOS QUE OCUPEN NUEVOS CARGOS CREADOS POR EL ASEGURADO QUE NO ESTEN INDICADOS EN LA CARATULA, POR UN TERMINO DE TREINTA (30) DIAS COMUNES CONTADOS DESDE LA OCUPACION DEL NUEVO CARGO, VENCIDOS LOS CUALES CESA ESTE AMPARO.

2. EXCLUSIONES

ESTA POLIZA NO CUBRE PERDIDAS PROVENIENTES DE CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES HECHOS:

- 2.1 MERMAS Y DIFERENCIAS DE INVENTARIOS Y DESAPARICIONES O PERDIDAS QUE NO PUEDAN SER IMPUTABLES A UN EMPLEADO DETERMINADO.
- 2.2 CREDITOS CONCEDIDOS POR EL ASEGURADO A CUALQUIERA DE LOS EMPLEADOS A QUE SE REFIERE LA PRESENTE POLIZA, QUE NO FUEREN PAGADOS POR CUALQUIER CAUSA.LUCRO CESANTE.
- 2.3 CUALQUIER DELITO DE LOS ENUMERADOS EN LA CONDICION PRIMERA DE ESTA POLIZA EN QUE INCURRA UN EMPLEADO AL AMPARO DE LA SITUACION CREADA POR INCENDIO, EXPLOSION, ERUPCIONES VOLCANICAS TEMBLORES DE TIERRA O CUALQUIERA OTRA CONVULSIONES DE LA NATURALEZA, TIFON, HURACAN, TORNADO, CICLON U OTRA PERTURBACION ATMOSFERICA, GUERRA CIVIL O INTERNACIONAL, MOTINES, HUELGAS, MOVIMIENTOS SUBVERSIVOS, O EN GENERAL, CONMOCIONES POPULARES DE CUALQUIER CLASE.
- 2.4 EL ABUSO DE CONFIANZA CUANDO NO IMPLIQUE APROPIACION SINO USO INDEBIDO CON PERJUICIO DEL ASEGURADO.

3. SUMA ASEGURADA

LA SUMA ASEGURADA ESTABLECIDA EN LA CARATULA COSTITUYE EL LIMTER MAXIMO DE RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑIA EN CASO DE SINIESTRO.

4. GARANTIAS

ESTA POLIZA SE EXPIDE BAJO LA GARANTIA DE QUE EL ASEGURADO CUMPLIRA CON LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

- 4.1 PRACTICAR UN ARQUEO O CORTE DE CUENTAS POR LO MENOS ANUALMENTE. PARA LOS COBRADORES, CAJEROS, MENSAJEROS VENDEDORES Y PAGADORES AMBULANTES EL ARQUEO SERA DIARIO. A LOS DEMAS PAGADORES EL ARQUEO SE LES HARA MENSULMENTE.
- 4.2 VERIFICAR LOS DATOS CONTENIDOS EN LA SOLICITUD DE EMPLEO DEL ASPIRANTE CON ANTERIORIDAD A SU INCLUSION EN LA PRESENTE POLIZA.

EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE ESTAS GARANTIAS ACARREARA LA TERMINACION AUTOMATICA DEL CONTRATO DESDE EL MOMENTO DE SU INFRACCION.

5. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

EN CASO DE SINIESTRO EL ASEGURADO TIENE LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

5.1. EVITAR LA EXTENSION Y PROPAGACION DEL SINIESTRO Y PROVEER AL SALVAMENTO, CONSERVACION Y RECUPERACION DE LOS BIENES ASEGURADOS.

5.2. FORMULAR DENUNCIA PENAL ANTE AUTORIDAD COMPETENTE Y DAR NOTICIA DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO A LA COMPAÑIA DENTRO DE LOS TRES (3) DIAS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE LO HAYA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER.

5.3. SUMINISTRAR Y PERMITIR A LA COMPAÑIA EL EXAMEN DE LOS LIBROS, RECIBOS, DECLARACIONES TRIBUTARIAS Y DEMAS DOCUMENTOS QUE TENGAN RELACION CON EL SINIESTRO.

CUANDO EL ASEGURADO NO CUMPLA CON ESTAS OBLIGACIONES, SE APLICARAN LAS SANCIONES PREVISTAS EN LA LEY.

6. PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACION

EL DERECHO DEL ASEGURADO A LA INDEMNIZACION SE PERDERA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

6.1. SI SE PRESENTA UNA RECLAMACION FRAUDULENTO O ENGAÑOSA O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS

6.2. SI AL DAR NOTICIA DEL SINIESTRO SE OMITIÓ MALICIOSAMENTE INFORMAR ACERCA DE LOS SEGUROS COEXISTENTES SOBRE LOS MISMOS CARGOS ASEGURADOS.

6.3. CUANDO EL ASEGURADO RENUNCIE A SUS DERECHOS CONTRA LOS RESPONSABLES DEL SINIESTRO.

7. MONTO DE LA INDEMNIZACION

EL ASEGURADO, AL DESCUBRIR EL SINIESTRO O POSTERIORMENTE A ESTE Y CON ANTERIORIDAD AL PAGO DE LA INDEMNIZACION DEBERA RELACIONAR EL VALOR DE LAS PRESTACIONES SOCIALES, QUE LEGALMENTE PUEDEN SER RETENIDAS Y CONSIGNARLAS A NOMBRE DEL EMPLEADO O EMPLEADOS EN EL JUZGADO QUE ADELANTA LA RESPECTIVA INVESTIGACION PARA QUE LA JUSTICIA DECIDA SI ESTE O ESTOS HAN PERDIDO EL DERECHO A RECIBIRLAS.

EN CASO DE PÉRDIDA DEL DERECHO, TALES SUMAS SE APLICARAN EN LA SIGUIENTE FORMA:

8. 1 SI NO SE HA PAGADO LA INDEMNIZACION, A DISMINUIR EL MONTO DE LA PERDIDA

8. 2 SI YA SE HA VERIFICADO EL PAGO POR LA COMPAÑIA, SE DESTINARA A CUBRIR EL EXCESO DE LA PERDIDA DEL ASEGURADO SOBRE EL VALOR DEL SEGURO Y EL EXCEDENTE SE ENTREGARA A LA COMPAÑIA, HASTA CONCURRENCIA DE LA INDEMNIZACION.

PARAGRAFO.-

SI EL ASEGURADO ESTUVIESE EXONERADO DEL PAGO PROPORCIONAL DE LA PRIMA DE SERVICIOS POR HABER DADO POR TERMINADO EL CONTRATO POR JUSTA CAUSA, EL MONTO DE LA INDEMNIZACION SE REDUCIRA EN UNA SUMA IGUAL A DICHA PRIMA DE SERVICIOS.

8. PAGO DEL SINIESTRO

LA COMPAÑIA PAGARA EL SINIESTRO DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA FECHA EN QUE EL ASEGURADO ACREDITE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y LA CUANTIA DE LA PERDIDA.

9. RESTABLECIMIENTO DE LA SUMA ASEGURADA

CUANDO LA COMPAÑIA PAGUE LA INDEMNIZACION, LA SUMA ASEGURADA SE ENTENDERA RESTABLECIDA EN LA CUANTIA DE LA PERDIDA, A PARTIR DEL MOMENTO EN QUE EL ASEGURADO PAGUE LA PRIMA CORRESPONDIENTE AL MONTO RESTABLECIDO.

10. SALVAMENTOS

TODA CONSIGNACION REEMBOLSO O ENTREGA DE BIENES DE CUALQUIER NATURALEZA QUE EFECTUE EL EMPLEADO O EMPLEADOS CON EL OBJETO DE DISMINUIR LA CUANTIA DE LA PERDIDA, SE APLICARA CONFORME A LO ESTIPULADO EN LOS NUMERALES 8.1 Y 8.2 DE ESTA POLIZA. SI EN CUALQUIER TIEMPO DESPUES DE PAGADA LA INDEMNIZACION SE DEMOSTRARE LEGALMENTE QUE EL EMPLEADO O EMPLEADOS NO COMETIERON EL DELITO QUE DIO LUGAR A LA

PÉRDIDA, EL ASEGURADO DEBERA REEMBOLSAR A LA COMPAÑIA EL MONTO DE LA INDEMNIZACION.



11. REVOCACION DEL SEGURO

EL PRESENTE CONTRATO SE ENTENDERA REVOCADO:

CUANDO EL ASEGURADO SOLICITE POR ESCRITO LA REVOCACION A LA COMPAÑIA EN CUYO CASO LA PRIMA DEVENGADA SERA LIQUIDADADA SEGUN EL PROCEDIMIENTO DE CORTO PLAZO OUE SE EXPLICA EN EL PARAGRAFO DE ESTA CONDICION DIEZ (10) DIAS HABLES DESPUES QUE LA COMPAÑIA HAYA ENVIADO AVISO ESCRITO AL ASEGURADO NOTIFICANDOLE SU VOLUNTAD DE REVOCAR EL SEGURO O EN EL TERMINO PREVISTO PARA EL EFECTO EN LA CARATULA DE ESTA POLIZA, SIEMPRE Y CUANDO FUERE SUPERIOR, EN ESTE CASO, LA COMPAÑIA DEVOLVERA AL ASEGURADO, LA PARTE DE PRIMA NO DEVENGADA. NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SI LA REPUBLICA DE COLOMBIA ENTRARE EN UNA GUERRA, DECLARADA O N0, EL PLAZO PARA LA REVOCACION SERA INDEFECTIBLEMENTE DE DIEZ (10) DIAS HABLES.

PARAGRAFO.-

LA PRIMA A CORTO PLAZO SERA EQUIVALENTE A LA PRIMA A PRORRATA DE LA VIGENCIA CORRIDA, MAS UN RECARGO DEL DIEZ POR CIENTO (10%) SOBRE LA DIFERENCIA ENTRE DICHA PRIMA A PRORRATA Y LA ANUAL.

12. NOTIFICACIONES

CUALQUIER NOTIFICACION QUE DEBAN HACERSE LAS PARTES PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO DEBERA CONSIGNARSE POR ESCRITO SIN PERJUICIO DE LO DICHO EN LA CONDICION 6A PARA EL AVISO DEL SINIESTRO Y SERA PRUEBA SUFICIENTE DE LA MISMA LA CONSTANCIA DE SU ENVIO POR CORREO RECOMENDADO O CERTIFICADO DIRIGIDO A LA ULTIMA DIRECCION CONOCIDA DE LA OTRA PARTE. TAMBIEN SERA PRUEBA SUFICIENTE DE LA NOTIFICACION LA CONSTANCIA DE "RECIBIDO" CON LA FIRMA RESPECTIVA DE LA PARTE DESTINATARIA, EN EL CASO DE MENSAJES VIA TELEX SE ACEPTA COMO PRUEBA DE QUE LA NOTIFICACION HA SIDO PERFECCIONADA., EL HECHO QUE APAREZCA CONSIGNADO EL NUMERO DE ABONADO CORRESPONDIENTE AL TELEX DEL DESTINATARIO EN LA COPIA DEL MENSAJE ENVIADO POR EL REMITENTE.

13. MODIFICACIONES

TODA MODIFICACION A LAS CLAUSULAS IMPRESAS DE LA POLIZA, ASI COMO A LAS CLAUSULAS ADICIONALES O A LOS ANEXOS, DEBERA PONERSE A DISPOSICION DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA, ANTES DE SU UTILIZACION, EN LA FORMA Y CON LA ANTELACION QUE DICHA ENTIDAD DETERMINE. SI DURANTE LA VIGENCIA DE LA PRESENTE POLIZA SE MODIFICAN LAS CONDICIONES REGISTRADAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA, TALES MODIFICACIONES SE CONSIDERARAN AUTOMATICAMENTE INCORPORADAS A ESTA POLIZA AL MOMENTO DE SU RENOVACION.

14. 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 _____ EN LA REPUBLICA DE COLOMBIA.

ANEXO DEFINICIONES SIMPLIFICADAS PARA EL CONSUMIDOR

Circular Externa 038 Superintendencia Financiera 2011

- **ASEGURADO:** BAJO EL TÉRMINO ASEGURADO SE ENTIENDEN:

- a) LAS PERSONAS JURÍDICAS QUE FIGURAN COMO ASEGURADO EN LA PÓLIZA Y ADEMÁS DE ESTA, TODOS LOS FUNCIONARIOS A SU SERVICIO, CUANDO SE ENCUENTREN EN EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES PROPIAS DE SU CARGO, PERO ÚNICAMENTE CON RESPECTO A SU RESPONSABILIDAD COMO TALES.
- b) LA PERSONA NATURAL QUE FIGURA COMO ASEGURADO EN LA PÓLIZA Y ADEMÁS DE ESTE, SU CÓNYUGE O COMPAÑERO (A) PERMANENTE E HIJOS MENORES QUE HABITAN BAJO EL MISMO TECHO.

-**SINIESTRO:** ES TODO HECHO, QUE HAYA PRODUCIDO UN DAÑO QUE PUEDA DAR ORIGEN A UNA RECLAMACIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL CONTRA EL ASEGURADO O LA COMPAÑÍA Y QUE ESTE AMPARADO POR LA PÓLIZA.

CONSTITUYE UN SOLO SINIESTRO EL ACONTECIMIENTO O SERIE DE ACONTECIMIENTOS DAÑOSOS DEBIDOS A UNA MISMA CAUSA ORIGINARIA, CON INDEPENDENCIA DEL NÚMERO DE RECLAMANTES, RECLAMACIONES FORMULADAS O PERSONAS LEGALMENTE RESPONSABLES.

-**DEDUCIBLE:** ES LA SUMA O EL PORCENTAJE QUE SE DEDUCE DEL MONTO DE CADA INDEMNIZACIÓN POR SINIESTRO Y QUE SIEMPRE QUEDA A CARGO DEL ASEGURADO.

-**VIGENCIA:** ES EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LAS FECHAS DE INICIACIÓN Y TERMINACIÓN DE LA PROTECCIÓN QUE BRINDA EL SEGURO, LAS CUALES APARECEN SEÑALADAS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

-**EMPLEADO:** SE ENTIENDE POR "EMPLEADO" LA PERSONA NATURAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS AL ASEGURADO DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL, VINCULADA A ESTE MEDIANTE CONTRATO DE TRABAJO Y QUE OCUPA UNO DE LOS CARGOS SEÑALADOS EN LA PÓLIZA.

-**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: ARTICULO 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.”

-CONSECUENCIAS DEL SOBRESSEGURO: ARTICULO 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: ARTICULO 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: ARTICULO 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 SUJECCIÓN 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 REPRESENTA 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.

-EVENTO: CUALQUIER ACCIÓN REALIZADA POR EL ASEGURADO QUE SEA CUESTIONADA POR UN TERCERO EN RAZÓN DE QUE PRODUZCA LESIONES CORPORALES A DICHOS TERCEROS, A CAUSA DE HABER OBRADO CON NEGLIGENCIA, IMPERICIA, IMPRUDENCIA, Y/O INOBSERVANCIA DE LOS DEBERES A SU CARGO A LOS EFECTOS DE ESTE SEGURO SE CONSIDERARÁ COMO UN SOLO Y MISMO EVENTO LA EXPOSICIÓN REPENTINA, CONTINUA O REPETIDA A CONDICIONES PERJUDICIALES O DAÑINAS A TERCEROS QUE CAUSEN DAÑOS Y/O LESIONES IMPREVISTOS E INESPERADOS POR EL ASEGURADO.

-LESIONES CORPORALES: CUALQUIER DAÑO CORPORAL O MENOSCABO DE LA SALUD, ASÍ COMO TAMBIÉN CUALQUIER MERMA DE LA INTEGRIDAD FÍSICA, INCLUYENDO LA MUERTE.

-COSTAS, GASTOS, INTERESES Y HONORARIOS: LOS INTERESES Y LAS COSTAS, GASTOS Y HONORARIOS INCURRIDOS POR EL ASEGURADOR PARA LA ASISTENCIA LEGAL Y PARA REALIZAR LAS INVESTIGACIONES, LA LIQUIDACIÓN, LA DEFENSA O LA TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CUALQUIER RECLAMO QUE PUDIESE SURGIR BAJO ESTA PÓLIZA. TAMBIÉN SE INCLUYE BAJO ESTE RUBRO TODOS LOS INTERESES Y LAS COSTAS, GASTOS Y HONORARIOS INCURRIDOS POR EL ASEGURADO COMO EL CASO DE SER CONDENADO A PAGAR JUICIO.

-INDEMNIZACIÓN: COMPENSACIÓN AL ASEGURADO, SEGÚN LO ESTIPULADO EN LA PÓLIZA DE SEGURO, EN CONCEPTO DE DAÑOS Y/O PERJUICIOS INCURRIDOS COMO CONSECUENCIA DE UN ACTO MÉDICO, Y LA CUAL NO PUEDE SUPERAR AL IMPORTE DE LA SUMA ASEGURADA (LÍMITE DE COBERTURA) INDICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES.

-PACIENTE: CUALQUIER PERSONA QUE RECIBA O HAYA RECIBIDO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y/O TRATAMIENTOS MÉDICO, QUIRÚRGICOS Y/O ODONTOLÓGICOS CON EL PROPÓSITO DE EFECTUAR PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS, PROFILÁCTICOS, CURATIVOS O PALIATIVOS.

-RECLAMO: CUALQUIER NOTIFICACIÓN O DEMANDA POR ESCRITO POR VÍA JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL, HECHA POR UN TERCERO, Y RECIBIDA POR EL ASEGURADO O SU ASEGURADOR, SOLICITANDO COMPENSACIÓN EN FORMA MONETARIA Y/O DE SERVICIOS POR DAÑOS Y/O PERJUICIOS OCASIONADOS POR UN “ACTOS MÉDICO” Y/O “EVENTO”.

-ACTO MÉDICO: CUALQUIER ACCIÓN QUE IMPLIQUE UN ERROR, OMISIÓN O INCUMPLIMIENTO DEL DEBER, COMETIDO POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD, EL CUAL CAUSE DAÑOS Y/O PERJUICIOS A LA SALUD DEL PACIENTE, INCLUYENDO LA MUERTE.

-NOTIFICACIONES DOMICILIO: TODA COMUNICACIÓN A QUE HAYA LUGAR ENTRE LAS PARTES CON MOTIVO DE LA EJECUCIÓN DE LAS CONDICIONES ESTIPULADAS EN ESTA PÓLIZA, SE HACE POR ESCRITO Y ES PRUEBA SUFICIENTE DE LA NOTIFICACIÓN, LA CONSTANCIA DE ENVÍO ESCRITO POR CORREO RECOMENDADO O CERTIFICADO A LA ÚLTIMA DIRECCIÓN CONOCIDA DE LAS PARTES. SE EXCEPTÚA LA OBLIGACIÓN DE COMUNICACIÓN ESCRITA, LA QUE SE REFIERE AL AVISO DE SINIESTRO AL ASEGURADOR POR PARTE DEL ASEGURADO, EN VIRTUD DE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 1075 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

INTERPRETACIÓN DE LAS EXCLUSIONES A LA COBERTURA CONTENIDA EN LAS CONDICIONES GENERALES

SE DEJAN EXPRESAMENTE CONVENIDAS LAS SIGUIENTES REGLAS DE INTERPRETACIÓN, ASIGNÁNDOSE A LOS VOCABLOS UTILIZADOS LOS SIGNIFICADOS Y EQUIVALENCIAS QUE SE CONSIGNAN:

-HECHOS DE GUERRA INTERNACIONAL: SE ENTIENDE POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS ORIGINADOS EN UN ESTADO DE GUERRA (DECLARADO O NO) CON OTRO U OTROS PAÍSES, CON LA INTERVENCIÓN DE LAS FUERZAS ORGANIZADAS MILITARMENTE (REGULARES O IRREGULARES, PARTICIPEN O NO CIVILES).

-HECHOS DE GUERRA CIVIL: SE ENTIENDEN POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS ORIGINADOS EN UN ESTADO DE LUCHA ARMADA ENTRE LOS HABITANTES DEL PAÍS, O ENTRE ELLOS Y FUERZAS REGULARES, CARACTERIZADO POR LA ORGANIZACIÓN MILITAR DE LOS CONTENDIENTES (PARTICIPEN O NO CIVILES), CUALQUIERA FUESE SU EXTENSIÓN GEOGRÁFICA, INTENSIDAD O DURACIÓN, Y QUE TIENDA A DERRIBAR LOS PODERES CONSTITUIDOS U OBTENER LA SUCESIÓN DE UNA PARTE DEL TERRITORIO DE LA NACIÓN.

-HECHOS DE REBELIÓN: SE ENTIENDE POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS ORIGINADOS EN UN ALZAMIENTO ARMADO QUE PRETENDA DERROCAR EL GOBIERNO NACIONAL, O SUPRIMIR O MODIFICAR EL RÉGIMEN CONSTITUCIONAL O LEGAL VIGENTE.

SE ENTIENDEN EQUIVALENTES A LOS DE REBELIÓN OTROS HECHOS QUE ENCUENTREN EN LOS CARACTERES DESCRITOS, TALES COMO REVOLUCIÓN, SUBLEVACIÓN, USURPACIÓN DEL PODER, INSURRECCIÓN, INSUBORDINACIÓN Y CONSPIRACIÓN.

-HECHOS DE SEDICIÓN Y MOTÍN: SE ENTIENDE POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS MEDIANTE EL EMPLEO DE LAS RAMAS QUE PRETENDAN IMPEDIR TRANSITORIAMENTE EL LIBRE FUNCIONAMIENTO DEL RÉGIMEN CONSTITUCIONAL O LEGAL VIGENTES.

SE ENTIENDEN EQUIVALENTES A LOS DE SEDICIÓN OTROS HECHOS QUE ENCUADREN EN LOS CARACTERES DESCRITOS, TALES COMO ASONADA Y CONMOCIÓN CIVIL.

-ASONADA: SE ENTIENDEN POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS REALIZADOS EN FORMA TUMULTUARIA PARA EXIGIR VIOLENTAMENTE DE LA AUTORIDAD LA EJECUCIÓN U OMISIÓN DE ALGÚN ACTO PROPIO DE SUS FUNCIONES.

SE ENTIENDEN EQUIVALENTES A ASONADA OTROS HECHOS QUE ENCUADREN EN LOS CARACTERES DESCRITOS, TALES COMO ALBOROTO, ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO, DESORDENES, DISTURBIOS, REVUELTAS Y CONMOCIÓN CIVIL.

-HECHOS DE VANDALISMO O CONMOCIÓN POPULAR: SE ENTIENDEN POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS ORIGINADOS POR EL ACCIONAR DESTRUCTIVO DE TURBAS QUE ACTÚAN IRRACIONAL Y DESORDENADAMENTE.

-HECHOS DE GUERRILLA: SE ENTIENDE POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS ORIGINADOS A RAÍZ DE LAS ACCIONES DE HOSTIGAMIENTO O AGRESIÓN DE GRUPOS ARMADOS IRREGULARES (CIVILES O MILITARIZADOS), CONTRA CUALQUIER AUTORIDAD O FUERZA PÚBLICA O SECTORES DE LA POBLACIÓN. SE ENTIENDEN EQUIVALENTES A LOS HECHOS DE GUERRILLA LOS HECHOS DE SUBVERSIÓN.

-HECHOS DE TERRORISMO: SE ENTIENDEN POR TALES LOS ACTOS QUE PROVOQUEN O MANTENGAN EN ESTADO DE ZOZOBRA O TERROR A LA POBLACIÓN O A UN SECTOR DE ELLA, QUE PONGAN EN PELIGRO LA VIDA, LA INTEGRIDAD FÍSICA O LA LIBERTAD DE LAS PERSONAS O LAS EDIFICACIONES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN, TRANSPORTE, PROCESAMIENTO O CONDUCCIÓN DE FLUIDOS O FUERZAS MOTRICES VALIÉNDOSE DE MEDIOS PARA CAUSAR ESTRAGOS.

NO SE CONSIDERAN COMO HECHOS DE TERRORISMO AQUELLOS HECHOS AISLADOS Y ESPORÁDICOS DE DELINCUENCIA COMÚN.

-HECHOS DE HUELGA: SE ENTIENDEN POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS ORIGINADOS A RAÍZ DE LA ABSTENCIÓN CONCERTADA DE CONCURRIR AL LUGAR DE TRABAJO O DE TRABAJAR, DISPUESTA POR ENTIDADES GREMIALES DE TRABAJADORES (RECONOCIDAS O NO OFICIALMENTE), O POR GRUPOS DE TRABAJADORES AL MARGEN DE AQUELLAS.

NO SE TOMARÁ EN CUENTA LA FINALIDAD GREMIAL O EXTRAGREMIAL QUE MOTIVÓ LA HUELGA ASÍ COMO SU CALIFICACIÓN DE LEGAL O ILEGAL.

-HECHOS DE *LOCK OUT*: SE ENTIENDEN POR TALES LOS HECHOS DAÑOSOS ORIGINADOS POR:

- a. EL CIERRE DE ESTABLECIMIENTOS DE TRABAJO DISPUESTOS POR UNO O MÁS EMPLEADORES O POR ENTIDAD GREMIAL QUE LOS AGRUPA (RECONOCIDA O NO OFICIALMENTE).
- b. EL DESPIDO SIMULTANEO DE UNA MULTIPLICIDAD DE TRABAJADORES QUE PARALICE TOTAL O PARCIALMENTE LA EXPLOTACIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO. NO SE TOMARÁ EN CUENTA LA FINALIDAD GREMIAL O EXTRAGREMIAL QUE MOTIVÓ EL *LOCK OUT*, ASÍ COMO TAMPOCO SU CALIFICACIÓN DE LEGAL O ILEGAL.

-OTROS HECHOS (1): ATENTADO, DEPREDACIÓN, DEVASTACIÓN, INTIMIDACIÓN, SABOTAJE, SAQUEO U OTROS HECHOS SIMILARES, EN TANTO ENCUADRE EN LOS RESPECTIVOS HECHOS DESCRITOS BAJO ESTA CLÁUSULA, SE CONSIDERAN HECHOS DE GUERRA CIVIL O INTERNACIONAL, DE REBELIÓN, DE SEDICIÓN O MOTÍN, DE TUMULTO POPULAR, DE VANDALISMO O MALEVOLENCIA POPULAR, DE GUERRILLA, DE TERRORISMO, DE HUELGA O DE *LOCK OUT*.

-OTROS HECHOS (2): LOS HECHOS DAÑOSOS ORIGINADOS EN LA PREVENCIÓN O REPRESIÓN POR LA AUTORIDAD O FUERZA PÚBLICA DE LOS HECHOS DESCRITOS, SEGUIRÁN SU TRATAMIENTO EN CUANTO A SU COBERTURA O EXCLUSIÓN DEL SEGURO.

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 DICHS 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 COMPRESIBLE 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 DICHS 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 RECOPIACIÓN 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.

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

POLIZA MANEJO

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.
 - Denuncia ante autoridad competente sindicando al empleado o empleados
 - Copia del contrato de trabajo del empleado sindicado
 - Copia de la liquidación de prestaciones sociales
 - Informe contable o de auditoría debidamente revisado por el Auditor o Revisor fiscal.
 - Informe del departamento de seguridad medidas adoptadas para prevenir pérdidas similares.
 - Soportes de las pérdidas (facturas, recibos extractos, etc.)

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.