seguros mundial®
tu compañía siempre

NIT 860.037.013-6
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
IVA REGIMEN COMÚN - AUTORETENEDORES

Código de Seguridad: 5Bv9W5mOVH3e6jx2xDdcxw==

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.
DIRECCIÓN GENERAL CALLE 33 N. 6B - 24 PISOS 1,2 Y 3 - BOGOTÁ
TELÉFONO: 2855600 FAX 2851220 - **WWW.SEGUROSMUNDIAL.COM.CO**

ANEXO DE MODIFICACION DE POLIZA DE SEGURO DE

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

VERSIÓN CLAUSULADO 30-03-2021-1317-P-06-PPSUS8R000000027-D00I

No. PÓLIZA	C-100011396	No. ANEXO	4	No. CERTIFICADO	10251452	No. RIESGO	
TIPO DE DOCUMENTO				FECHA DE EXPEDICIÓN	15/03/2023	SUC. EXPEDIDORA	CALI

VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA		DÍAS	VIGENCIA DEL CERTIFICADO DESDE		VIGENCIA DEL CERTIFICADO HASTA	
00:00 Horas Del	23/06/2022	24:00 Horas Del	23/04/2023		N/A	N/A	N/A	N/A

TOMADOR	CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACION S.A.S. BIC	No. DOC. IDENTIDAD	800.096.812-8
DIRECCIÓN	CALLE 29 N 6A - 40	TELÉFONO	6618161
ASEGURADO	CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACION S.A.S. BIC Y/O DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	No. DOC. IDENTIDAD	800.096.812-8
DIRECCIÓN	CALLE 29 N 6A - 40	TELÉFONO	6618161
BENEFICIARIO	TERCEROS, AFECTADOS Y/O DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	No. DOC. IDENTIDAD	
DIRECCIÓN	.	TELÉFONO	

OBJETO DE CONTRATO

POR MEDIO DEL PRESENTE ANEXO Y TENIENDO EN CUENTA DOCUMENTO DE PRÓRROGA No.2 FECHADO EL 23/02/2023 SE PRORROGA LA VIGENCIA DE LA POLIZA.

TODOS LOS DEMÁS TÉRMINOS Y/O CONDICIONES DE LA PÓLIZA Y NO MODIFICADOS BAJO EL PRESENTE ANEXO. CONTINÚAN VIGENTES.

EL OBJETO ES:

SE AMPARA LA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL POR DAÑOS A TERCEROS IMPUTABLE AL CONTRATISTA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No.202202945, CUYO OBJETO ES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA IMPRESIÓN, ALISTAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DEL COBRO DEL IMPUESTO DE VEHÍCULO, ESTADOS DE CUENTA Y LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS POR LA SUBSECRETARÍA DE RENTAS EN VIRTUD DE

NOMBRE DEL AMPARO	LIMITE POR EVENTO	LIMITE POR VIGENCIA	SUMA ASEGURADA$	VALOR PRIMA$
AMPARO BASICO - PREDIOS, LABORES Y OPERACIONES	116000000.00	232000000.00	232.000.000,00	69.917,81
CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS	34800000.00	69600000.00	69.600.000,00	0,00
VEHICULOS PROPIOS Y NO PROPIOS	34800000.00	69600000.00	69.600.000,00	0,00
PATRONAL	34800000.00	69600000.00	69.600.000,00	0,00
		TOTAL ASEGURADO	$ 232.000.000,00	

INTERMEDIARIOS	TIPO	% PARTICIPACIÓN
DELIMA MARSH SA	CORREDOR	100,00

DISTRIBUCIÓN COASEGURO				
COMPAÑÍA	TIPO COASEGURO	PÓLIZA LÍDER	CERTIF. LÍDER	% PARTICIPACIÓN

PRIMA BRUTA	$	69.917,81
DESCUENTOS	$	
EXTRA PRIMA		
PRIMA NETA	$	69.917,81
GASTOS EXP.	$	0,00
IVA	$	13.284,38
TOTAL A PAGAR	$	83.202,19

CONVENIO DE PAGO	DIRECTO EFECTIVO, Fecha de Pago: 15/03/2023

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA

ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO DILIGENCIAR EL FORMULARIO DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE, SUMINISTRAR INFORMACIÓN VERAZ Y VERIFICABLE Y REALIZAR ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LO MENOS ANUALMENTE (CIRCULAR EXTERNA 026 DE 2008 SUPERFINANCIERA).

CONSULTA LA AUTENTICIDAD DE ESTA PÓLIZA INGRESANDO A PRODUCTOS.MUNDIALSEGUROS.COM.CO DIGITA EL CÓDIGO DE SEGURIDAD QUE ENCUENTRAS EN LA PARTE SUPERIOR DE ESTE DOCUMENTO Y VIVE LA EXPERIENCIA DE ESTAR ASEGURADO CON EL RESPALDO DE SEGUROS MUNDIAL. TAMBIÉN PUEDES LLAMAR A LA LINEA NACIONAL 01 8000 111 935 - 327 47 12/13

EL TOMADOR Y/O ASEGURADO SEGÚN CORRESPONDA, SE COMPROMETE A PAGAR LA PRIMA DENTRO DE LOS 30 DÍAS CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 1068 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 82 DE LA LEY 45 DE 1990, **LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA DE LA PRESENTE PÓLIZA O DE LOS CERTIFICADOS O ANEXOS QUE SE EXPIDAN CON FUNDAMENTO EN ELLA PRODUCIRÁ LA TERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO Y DARÁ DERECHO A LA COMPAÑÍA DE SEGUROS PARA EXIGIR EL PAGO DE LA PRIMA DEVENGADA Y DE LOS GASTOS CAUSADOS POR LA EXPEDICIÓN DE LA PÓLIZA.**
EN MI CALIDAD COMO TOMADOR DE LA PÓLIZA INDICADA EN ESTA CARATULA, MANIFIESTO EXPRESAMENTE QUE HE TENIDO A MI DISPOSICIÓN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA MANIFIESTO ADEMÁS, QUE DURANTE EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN, ANTICIPADAMENTE ME HAN SIDO EXPLICADAS POR LA COMPAÑÍA Y/O POR EL INTERMEDIARIOS DE SEGUROS AQUÍ INDICADO, SOBRE LAS EXCLUSIONES Y ALCANCES Y CONTENIDOS DE LA COBERTURA, ASI COMO LAS GARANTÍAS, EN VIRTUD DE TAL ENTENDIMIENTO, LAS ACEPTO Y DECIDO TOMARLA PÓLIZA DE SEGUROS CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO.

Firma Autorizada - Compañía Mundial Seguro S.A.

TOMADOR

Lineas de Atención al Cliente:
- Nacional: **01 8000 111 935**
- Bogotá: **327 4712 - 327 4713**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando reponsablemente.
Protege el medio ambiente evitando la impresión de este documento.

AFILIADOS A LA CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA Y PASA - APF

seguros mundial®

tu compañía siempre

NIT 860.037.013-6
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
IVA RÉGIMEN COMÚN - AUTORETENEDORES

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.
DIRECCIÓN GENERAL CALLE 33 N. 6B - 24 PISOS 1, 2 Y 3 - BOGOTÁ
TELÉFONO: 2855600 FAX 2851220 - **WWW.SEGUROSMUNDIAL.COM.CO**

ANEXO DE MODIFICACION DE POLIZA DE SEGURO DE

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

VERSION CLAUSULADO 30-03-2021-1317-P-06-PPSUS8R000000027-D00I

No. PÓLIZA	C-100011396	No. ANEXO	4	No. CERTIFICADO	10251452	No. RIESGO	
TIPO DE DOCUMENTO				FECHA DE EXPEDICIÓN	15/03/2023	SUC. EXPEDIDORA	CALI

VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA		DÍAS	VIGENCIA DEL CERTIFICADO DESDE		VIGENCIA DEL CERTIFICADO HASTA	
00:00 Horas Del	23/06/2022	24:00 Horas Del	23/04/2023		N/A	N/A	N/A	N/A

CONDICIONES PARTICULARES

LOS PROCESOS TRIBUTARIOS POR CONCEPTO DE IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES QUE LEGALMENTE EXISTEN EN EL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO.

LA PRESENTE POLIZA CUBRE LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES (DAÑO EMERGENTE Y LUCRO CESANTE) Y EXTRAPATRIMONIALES (DAÑOS MORALES, FISIOLOGICOS Y VIDA EN RELACION) CAUSADOS A TERCEROS POR EL TOMADOR DE LA POLIZA CON OCASION DE LA EJECUCION DEL CONTRATO DESCRITO EN LA CARATULA POR LOS CUALES RESULTE CIVILMENTE RESPONSABLE LA ENTIDAD CONTRATANTE DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2347 DEL CODIGO CIVIL.

ASEGURADO: CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACION S.A.S. BIC; SE TENDRA AL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO COMO ASEGURADO ADICIONAL, SIEMPRE Y CUANDO SE LIMITE A LAS INDEMNIZACIONES QUE SE VEA OBLIGADO A PAGAR EN FAVOR DE TERCEROS POR LO DAÑOS CAUSADOS UNICA Y EXCLUSIVAMENTE POR CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACION S.A.S. BIC. EN ESTE SENTIDO SE EXCLUYE LA R.C. PROPIA E INDEPENDIENTE DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO.

BENEFICIARIO: TERCEROS AFECTADOS. ADICIONALMENTE, SE TENDRA AL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO COMO BENEFICIARIO SI, PARA EFECTOS DEL SINIESTRO, PUEDE SER CONSIDERADO COMO UN TERCERO. EN ESTE SENTIDO, SE EXCLUYE CUALQUIER TIPO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE NATURALEZA CONTRACTUAL.

PATRONAL 10.00 % SOBRE EL VALOR DE LA PERDIDA - Minimo: 2.00 SMMLV

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

AFILIADOS A LA CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA Y PASA - APF

seguros mundial®

Mundial de Seguros S.A.
860.037.013-6

Recibo de Pago

- CLIENTE-

Referencia de Pago No.	10251452

Fecha de Facturación	15/03/2023		**Fecha Límite de Pago**	14/04/2023
ANEXO DE MODIFICACION DE POLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL			**Prima** (incluye gastos de expedición)	69.917,81
Póliza No.	C–100011396		**IVA**	13.284,38
Periodo Facturado	23/06/2022	23/04/2023	**VALOR TOTAL A PAGAR $**	83.202,19

EFECTIVO $

Datos del Cliente

Nombre / Razón Social	CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACION S.A.S BIC	
CALLE 29 N 6A – 40		800096812
Intermediario	DELIMA MARSH SA	

Cheque

Banco	No Cuenta	No Cheque	Valor Cheque
TOTAL			

Apreciado Cliente:

1. No se aceptan pagos parciales.
2. Al realizar su pago de forma presencial (ante el cajero del banco) **UNICAMENTE** presente esta boleta de recaudo para garantizar la correcta referenciación del pago.
3. Si esta boleta no ha sido recaudada efectivamente el **14/04/2023** se aplicará la clausula de terminación automática especifiada en el condicionado de la póliza y en la carátula de esta (artículo1068 código de comercio)
4. Si realiza su pago en cheque o de forma mixta (efectivo y cheque), solamente gire cheque local a nombre de **PATRIMONIOS AUTÓNOMOS CREDICORP CAPITAL FIDUCIARIA Nit 900531292-7,** al respaldo endóselo correctame y diligencie los datos del girador (nombre, NIT, teléfono) y el número de referencia de esta boleta. En caso de devolución del cheque se cobrará sanción del 20% de acuerdo con lo establecido en el artículo 731 del código de comercio. **NO SE ACEPTAN CHEQUES DE OTRAS PLAZAS.**
5. Para realizar el pago a través del botón PSE, ingrese a nuestra página web **www.segurosmundial.com.co** en la imagen de PSE haga clic y continúe el proceso de pago.

ESPACIO PARA EL TIMBRE

VÁLIDO COMO RECIBO DE PAGO

- BANCO -

Referencia de Pago No.	10251452

Fecha de Facturación	15/03/2023		**Fecha Límite de Pago**	14/04/2023
ANEXO DE MODIFICACION DE POLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL			**Prima** (incluye gastos de expedición)	69.917,81
Póliza No.	C–100011396		**IVA**	13.284,38
Periodo Facturado	23/06/2022	23/04/2023	**VALOR TOTAL A PAGAR $**	83.202,19

EFECTIVO $

Datos del Cliente

Nombre / Razón Social	CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACION S.A.S BIC	
CALLE 29 N 6A – 40		800096812
Intermediario	DELIMA MARSH SA	

Cheque

Banco	No Cuenta	No Cheque	Valor Cheque
TOTAL			

Corresponsales
OPCIÓN1

(415)7709998434219(8020)00000010251452(3900)000000083202(96)20230414

Bancos Corresponsales
OPCIÓN 2

(415)7709998039933(8020)031594(8020)22990010251452(3900)000000083202(96)20230414

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

seguros mundial®

Recibo de Pago

Mundial de Seguros S.A.
860.037.013-6

INFORMACIÓN DE PAGO

A continuación te brindamos información de los distintos medios de pago que tendrás a disposición:

OPCIÓN 1

CORRESPONSALES

Carulla · grupo éxito · efecty · edeq · Bancolombia Corresponsal Bancario · Punto de pago Multibanco · Mercar · 472

OPCIÓN 2

BANCOS

Scotiabank · DAVIVIENDA · Banco de Bogotá · Bancolombia · Banco de Occidente

CORRESPONSALES

puntored Te damos más

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tu compañía siempre

Marsh

Cartilla Educativa Consumidor Financiero

Persona jurídica



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Julio 2021



Contenido

1 **Conceptos que usted como consumidor financiero de Delima Marsh S.A. debe conocer**

1.1 Características de los Productos y Servicios:

1.2 ¿Cómo se remunera la labor de los corredores de seguros?

1.3 ¿Cuál es el valor agregado de los corredores de seguros?

2 **Derechos de los Consumidores Financieros**

3 **Las obligaciones de las entidades vigiladas**

4 **Tarifas o Precios**

5 **Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio**

6 **Mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros**

6.1 Defensores del consumidor financiero de los corredores de seguros:

6.2 Defensor del Consumidor Financiero Delima Marsh S.A.

6.3 Atención al Consumidor Financiero a través de la Superintendencia Financiera de Colombia:

7 **Procedimiento a seguir por el consumidor financiero para afectar una póliza de seguros a través de Delima Marsh S.A. como corredor de seguros:**

7.1 Aviso de siniestro

7.2 Formalización del siniestro:

7.3 Pago de indemnización:

8 **Protección de Datos**

8.1 Nombre y Domicilio del Responsable de los Datos Personales

8.2 Finalidades y Uso de Sus Datos Personales

8.3 Sus Derechos de Acceso, Rectificación, Oposición y Cancelación

8.4 Transferencia de sus Datos Personales

9 **Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios – SUCIS:**

Desarrollo

Delima Marsh S.A. está comprometida con la educación de sus Consumidores Financieros. Por lo anterior, el presente documento tiene como propósito aportar a la educación de los Consumidores Financieros, formando parte del programa y campaña de educación financiera de Delima Marsh S.A., que tiene como propósito permitir y facilitar a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.

1

Conceptos que usted como consumidor financiero de Delima Marsh S.A. debe conocer

El Corretaje de Seguros:

El corretaje de seguros es la actividad de intermediación entre los Consumidores Financieros y el sector Asegurador, que implica un conocimiento profundo de las necesidades de aseguramiento y administración de riesgos por parte de los Consumidores Financieros. La funcionalidad del corretaje de seguros es poner en contacto a las partes interesadas en celebrar el contrato de seguros, buscando una relación idónea entre las compañías aseguradoras y los consumidores financieros, asesorando y realizando un acompañamiento continuo en el proceso de contratación, renovación y atención de siniestros.

Los Corredores de Seguros:

Los corredores de seguros son empresas que mantienen independencia de las aseguradoras, y se caracterizan por ser expertas en evaluar las necesidades de gestión de riesgos en la diferentes actividades económicas y segmentos, según la naturaleza de los Consumidores Financieros en los diferentes productos que ofrecen las compañías de seguros, esta condición especial les permite desarrollar su actividad promocional y de asesoramiento y poner en contacto a las compañías aseguradoras con los interesados en celebrar contratos de seguros, así como prestarles servicios de distinta índole, asociados a la actividad aseguradora, durante la ejecución de los contratos.

Requisitos que existen para ser corredor de seguros:

En Colombia solamente pueden ser corredores de seguros las empresas que se constituyan como sociedades anónimas, cuyo objeto social consista en ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de mediadores entre el asegurado y el asegurador, así como prestar las asesorías y los demás servicios previstos por la ley, bajo la supervisión estatal de la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que para autorizar su funcionamiento evalúa, entre otros factores, la idoneidad profesional, la solvencia moral, y exige un capital mínimo.



1.1. Características de los Productos y Servicios:

Los corredores de seguros son expertos en todos los ramos de seguros que existen en el mercado nacional e internacional, incluido el de la seguridad social. El Corredor de Seguros busca que exista la mejor relación posible entre aseguradores y asegurados; por ello adelanta acciones que generen beneficio a las partes del contrato de seguro, lo que no implica que pierdan su independencia respecto de ellas. Sus principales funciones son:

- Ofrecer seguros, promover su celebración y realizar la renovación de los mismos, a través de una asesoría permanente al Consumidor Financiero sobre la naturaleza de sus riesgos, y sobre las medidas de seguridad y prevención que deben adoptarse para reducirlos.

- Dentro de su labor de intermediario, los Corredores de Seguros asesoran al Consumidor Financiero sobre el alcance y la interpretación del condicionado de las pólizas que éste requiera.

- Realiza un seguimiento y acompañamiento al Consumidor Financiero en las etapas precontractuales, contractuales y la gestión de siniestros con la compañía elegida por el Consumidor Financiero, de tal manera que éste encuentre un aliado estratégico en lo que respecta a la gestión de sus riesgos.

- En materia de reclamaciones ante las compañías de seguros, acompaña a los Consumidores Financieros en los eventos del siniestro y hace un seguimiento al proceso para que el pago de la indemnización se haga a la mayor brevedad posible y en las mejores condiciones.

1.2. ¿Cómo se remunera la labor de los corredores de seguros?

La remuneración del corredor de seguros se encuentra incluida dentro de la prima comercial que cobran las aseguradoras por las pólizas que expiden, en el entendido que las comisiones representan un porcentaje de ésta. En este sentido, la remuneración de los corredores de seguros, por regla general, es sufragada por la aseguradora, según lo consignado en el Código de Comercio.

En algunas ocasiones, el Consumidor Financiero puede pactar honorarios por asesoría al Corredor de Seguros.

1.3. ¿Cuál es el valor agregado de los corredores de seguros?

La experiencia ha demostrado que existe una correlación directa entre la participación de un corredor y el adecuado aseguramiento del cliente, y la oportuna y efectiva atención de los siniestros. Todo ello se traduce en la tranquilidad para el Consumidor Financiero de que sus riesgos están siendo gestionados por un profesional. Delima Marsh S.A. cuenta con un equipo interdisciplinario en diferentes materias que le permitirán al Consumidor Financiero obtener una asesoría impecable.

Derechos de los Consumidores Financieros

Un consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, dentro de las cuales se encuentran los corredores de seguros. De conformidad con el artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, son derechos de los consumidores financieros:

- Recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- Tener a su disposición 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 la respectiva entidad deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- 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.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

3

Las obligaciones de las entidades vigiladas

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia tienen las siguientes obligaciones especiales:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.
- 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.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna, acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- 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.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con el Consumidor Financiero, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos 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.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al Consumidor Financiero, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada.
- 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.
- 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.
- 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.

- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto.

- 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.

- Permitir a sus Consumidores Financieros la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.



Tarifas o Precios

En las cotizaciones que se elaboran a solicitud de cada Consumidor Financiero, se encontrarán debidamente justificados los valores cobrados por las Compañías de Seguros en virtud de los amparos ofrecidos por las mismas para cada caso particular.

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del Corretaje de Seguros, corresponde a la Aseguradora efectuar la remuneración correspondiente a favor del Corredor de Seguros, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1341 del Código de Comercio.





Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio

De conformidad con el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros:

- Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- 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.

- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.

- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

- Los Consumidores Financieros tienen el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, deben informar 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.

Delima Marsh S.A. en su calidad de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cumple con los estándares exigidos legalmente para la protección y seguridad de la información.

Teniendo en cuenta la frecuencia de actividades fraudulentas en el sector financiero, se recomienda que en caso de requerirse información frente a los productos o servicios ofrecidos por Delima Marsh S.A., se acuda directamente a los puntos de contacto relacionados en este documento. De esta forma, se protegerán sus derechos e intereses.

6

Mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros

El Consumidor Financiero en Colombia cuenta con todas las garantías para que sus derechos sean respetados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Es importante resaltar que se cuentan con diferentes canales para la debida atención al Consumidor Financiero, antes de iniciar cualquier reclamación judicial. En Delima Marsh S.A. existe un área de servicio al cliente a la cual usted podrá elevar cualquier petición, queja o reclamo y ésta le deberá responder en un término no superior a los ocho (8) días hábiles.

De igual manera, Delima Marsh S.A. cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero, al cual usted podrá acudir en caso de tener alguna inconformidad, los alcances y servicios del Defensor del Consumidor Financiero los encuentra en el siguiente punto. Por otra parte, usted también podrá elevar peticiones, quejas o reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que vigila a Delima Marsh S.A.

El procedimiento de atención de peticiones, quejas o reclamos es el que a continuación le informamos:

- Correo electrónico: servicioalcliente.delima@marsh.com
- A la línea (1) 3295537 en Bogotá D.C. y 018000-129570 en el resto del país.
- Por medio telefónico a las sucursales de Delima Marsh S.A. y solicitar atención por el área de Servicio al Cliente, a los teléfonos a continuación:



El Consumidor Financiero deberá elevar su petición, queja o reclamo a Servicio al Cliente de Delima Marsh S.A. por medio de los siguientes Canales: Correo electrónico: **servicioalcliente.delima@marsh.com**

A la línea **(1) 3295537** en Bogotá D.C. y **018000-129570** en el resto del país. Por medio telefónico a las sucursales de Delima Marsh S.A. y solicitar atención por el área de Servicio al Cliente, a los teléfonos a continuación:

Bogotá:	**(571) 426 9999**
Medellín:	**(574) 606 9700**
Cali:	**(572) 608 3100**
Manizales:	**(576) 887 9930**
Barranquilla:	**(575) 385 1702**
Cartagena:	**(575) 672 4510**
Bucaramanga:	**(577) 698 4696**
Pereira:	**(576) 315 2400**

Presencialmente en nuestras sucursales ante el funcionario de Servicio al Cliente. Las direcciones de nuestras sucursales se encuentran citadas en la página **https://www.marsh.com/co/contact-us/office-locator.html**

Por último, usted podrá acudir a la justicia ordinaria en caso de requerirlo, previo el cumplimiento de todos los procedimientos establecidos por la ley para el efecto.

6.1. ¿ Defensores del consumidor financiero de los corredores de seguros:

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros. Las funciones del Defensor del consumidor financiero son las siguientes:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

- El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

6.2. Defensores del consumidor financiero de los corredores de seguros:

Defensor del Consumidor Financiero Principal
Dr. José Guillermo Peña González Dirección:
Av. 19 No. 114-09 Oficina 502
Teléfonos 2131370
Fax 2130495
Email:defensordelimamarsh@pgabogados.com

Defensor del Consumidor Financiero Suplente
Dr. César Alejandro Pérez Hamilton Dirección:
Av. 19 No. 114-09 Oficina 502
Teléfonos 2131370
Fax 2130495
Email: defensordelimamarsh@pgabogados.com

6.3. Atención al Consumidor Financiero a través de la Superintendencia Financiera de Colombia

Adicional a los mecanismos de atención al Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia, cuenta con el siguiente correo electrónico, por medio del cual usted podrá realizar sus peticiones:
super@financiera.gov.co.

7

Procedimiento a seguir por el consumidor financiero para afectar una póliza de seguros a través de Delima Marsh S.A. como corredor de seguros:

De acuerdo con la normatividad contenida en el Código de Comercio, es al asegurado a quien corresponde en el contrato de seguro cumplir con la carga probatoria de cara a la reclamación que se formule ante la entidad aseguradora, con el propósito de afectar una póliza y obtener la indemnización pactada por cada uno de los amparos contratados.

No obstante lo anterior, en el evento en el que el asegurado y consumidor financiero acude a Delima Marsh S.A. para contratar los servicios de intermediación, cuenta con un aliado estratégico y especializado, quien ha establecido un procedimiento encaminado a facilitar la presentación de reclamaciones ante el asegurador.

En tal sentido, y conforme al artículo 1077 del Código de Comercio, el asegurado debe demostrar la ocurrencia del siniestro y el daño o cuantía de la pérdida. Para ello, tanto el consumidor financiero asegurado como Delima Marsh S.A., agotarán el siguiente procedimiento:



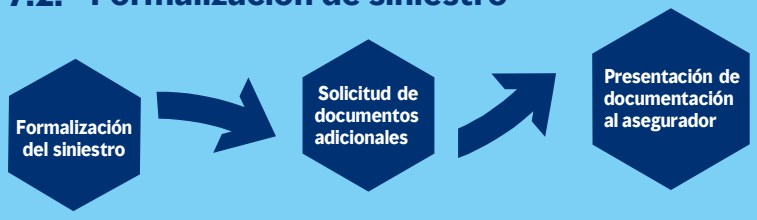


7.1. Aviso de siniestro

Tan pronto el consumidor financiero y asegurado tenga conocimiento o haya debido tener conocimiento de la ocurrencia del siniestro, debe informar esta situación a la entidad aseguradora y a Delima Marsh S.A., por medio de un aviso de siniestro, con el propósito de que se inicie con el trámite de formalización del siniestro ante el asegurador.

Nota: Dado que el Código de Comercio establece que el aviso al asegurador debe darse dentro de los tres días siguientes a la fecha en que se tuvo conocimiento o se haya debido tener conocimiento de la ocurrencia del siniestro, se requiere de suma diligencia del consumidor financiero y asegurado en cuanto a la oportuni- dad en que informe a Delima Marsh S.A. de la realización del riesgo asegurado, de tal manera que se pueda brindar un apoyo oportuno

7.2. Formalización de siniestro



Surtido el aviso del siniestro, Delima Marsh S.A. pondrá en marcha los procedimientos internos tendientes a formalizar el siniestro ante la entidad aseguradora, a través del Área de Indemnizaciones (Claims).

Dado que existe libertad probatoria para acreditar los requisitos del artículo 1077 del Código de Comercio, la entidad aseguradora podrá exigir que se alleguen pruebas y documentos adicionales a los que inicialmente haya remitido el consumidor financiero y asegurado a Delima Marsh S.A. con el aviso de siniestro.

En estos casos, Delima Marsh S.A. pondrá en conocimiento del consumidor financiero y asegurado, a la mayor brevedad posible, cuál es la información adicional requerida por la entidad aseguradora, brindando asesoría para su gestión ante las autoridades correspondientes.
La etapa de formalización culminará con la presentación ante la entidad aseguradora de toda la documentación requerida para acreditar ante esta la ocurrencia del hecho y la cuantía de la pérdida, procediendo esta última a determinar si encuentra procedente reconocer el pago de la indemnización o, en su defecto, objetar la reclamación cuando considera que no se cumplió con la carga de demostrar los requisitos exigidos por el artículo 1077 del Código de Comercio.

Nota: La debida diligencia de Delima Marsh S.A. como corredor de seguros no garantiza que la entidad aseguradora reconozca en todos los casos el pago de la indemnización. Las entidades aseguradoras tienen plena autonomía de cara al reconocimiento y pago de indemnizaciones, así como con relación a la objeción de reclamaciones presentadas por los asegurados.

7.3. Pago de indemnización

En los eventos en que la entidad aseguradora encuentre acreditados los requisitos del artículo 1077 del Código de Comercio - ocurrencia del hecho y cuantía de la pérdida-, procederá con el pago de la indemnización dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite su derecho.

Por otra parte, cuando la entidad aseguradora no encuentre acreditados tales requisitos, objetará la reclamación, en cuyo caso, Delima Marsh S.A. en calidad de Corredor estudiará las condiciones específicas del caso, y siempre que lo estime procedente con base en fundamentos técnicos y jurídicos en materia de seguros, podrá recomendar la presentación de una reconsideración ante la Aseguradora, sin que esto garantice un resultado favorable para el cliente y consumidor financiero.

Dado que la responsabilidad de Delima Marsh S.A. como corredor de seguros, no implica garantizar un resultado favorable de las reclamaciones presentadas ante entidades aseguradoras, toda vez que no es parte del contrato de seguros, su actuar se limita a obrar diligentemente en el ejercicio de la intermediación.

Así las cosas, la entidad aseguradora contará con plena autonomía para aceptar la reconsideración y pagar la indemnización o, en su defecto, confirmar su posición de objeción al reclamo.



8

Protección de Datos

De conformidad con las normas que rigen el manejo de información, Delima Marsh S.A. ha dispuesto mecanismos pertinentes, tendientes a proteger la información de sus clientes y usuarios, garantizando de esta forma la protección de las garantías Constitucionales en materia de información y tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y normatividad reglamentaria.

8.1. Nombre y Domicilio del Responsable de los Datos Personales

Es importante que tenga en cuenta que al momento de suministrar su información a Delima Marsh S.A., para efectos de obtener cotizaciones, coberturas, etc., se está autorizando de su parte el uso de la información para efectos de facilitar el desarrollo de nuestra gestión de Corredores de Seguros y asesores en riesgos.

De igual manera, manifestamos que la información que se suministre respecto a asegurados y beneficiarios, será necesaria para el desarrollo de nuestra actividad.

Para efectos de la divulgación y tratamiento de los datos personales que Usted haya divulgado o pudiera llegar a divulgar, a través de diversos medios y formas incluyendo nuestro portal web o directamente a nuestros representantes, con motivo de la relación o posible relación de negocios con nosotros, así como para cualquier otro servicio o actividad relacionada, se considerará que Delima Marsh S.A. quien es una sociedad anónima constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, con domicilio en Av. El Dorado No. 69B - 45 Piso 10, Bogotá Colombia, tratara los datos personales a que tenga acceso de conformidad con las exigencias legales y de acuerdo con la Políticas y procedimientos – Protección de datos personales de Delima Marsh S.A., la cual se encuentra publicada en portal web de la Compañía y se puede visualizar a través del siguiente enlace

https://www.marsh.com/co/about-marsh/attention-to-financial-consumers.html.

Para cualquier información relacionada con el tratamiento de sus datos personales o para el ejercicio de cualquiera de los derechos que le asisten como titular de la información suministrada a Delima Marsh S.A., en materia de privacidad y de acuerdo con la ley aplicable, incluyendo sin limitación sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, por favor contactar a nuestro Departamento Jurídico o al área de Compliance al teléfono: (+571) 426 9999 o a los Correos Electrónicos:

- **nicolas.martinez@marsh.com**
- **Ana.M.Stand@marsh.com**

8.2. Finalidades y Uso de Sus Datos Personales

Delima Marsh S.A. utilizará sus datos personales para: (i) atender su solicitud de información, comercialización de productos o solicitud y prestación de servicios, incluyendo expresamente servicios de consultoría, cotización o de cualquier otro relacionado con servicios de seguros, fianzas y demás relacionados (incluyendo sin limitar: cotización y colocación de pólizas de seguros y fianzas, análisis y priorización de los riesgos, identificación de soluciones potenciales, identificación de riesgos ocultos o no previstos, asesoría en la determinación de valores asegurables y sus necesidades de protección, evaluación de pérdidas potenciales, asesoría en siniestros, negociación y colocación ante las principales aseguradoras, apoyo tecnológico y de comunicación a través de sistemas, diseño, mantenimiento, auditorías y actualización de programas de seguros y fianzas, análisis de datos de encuestas y sus resultados, etc); (ii) atender cualquier queja, pregunta o comentario; (iii) envío de notificaciones, avisos, propaganda o publicidad sobre nuestros productos o servicios en la medida en que así lo permita la legislación aplicable; (iv) envío de información, boletines y noticias de nuestra industria o de temas que consideremos que pueden interesarle, así como noticias, comunicaciones o publicidad de Delima Marsh S.A.; (v) crear bases de datos (incluyendo bases de datos respecto de bases de datos sensibles) para fines estadísticos o para llevar a cabo cotizaciones; (vi) crear bases de datos para fines de investigación y desarrollo de nuevos productos o servicios, así como para estudios de riesgo y demás cálculos actuariales; (vii) enviarle notificaciones de cambios a este aviso de privacidad; o (viii) cumplir con leyes o normatividad aplicable al negocio en Colombia.

8.3. Sus Derechos de Acceso, Rectificación, Oposición y Cancelación

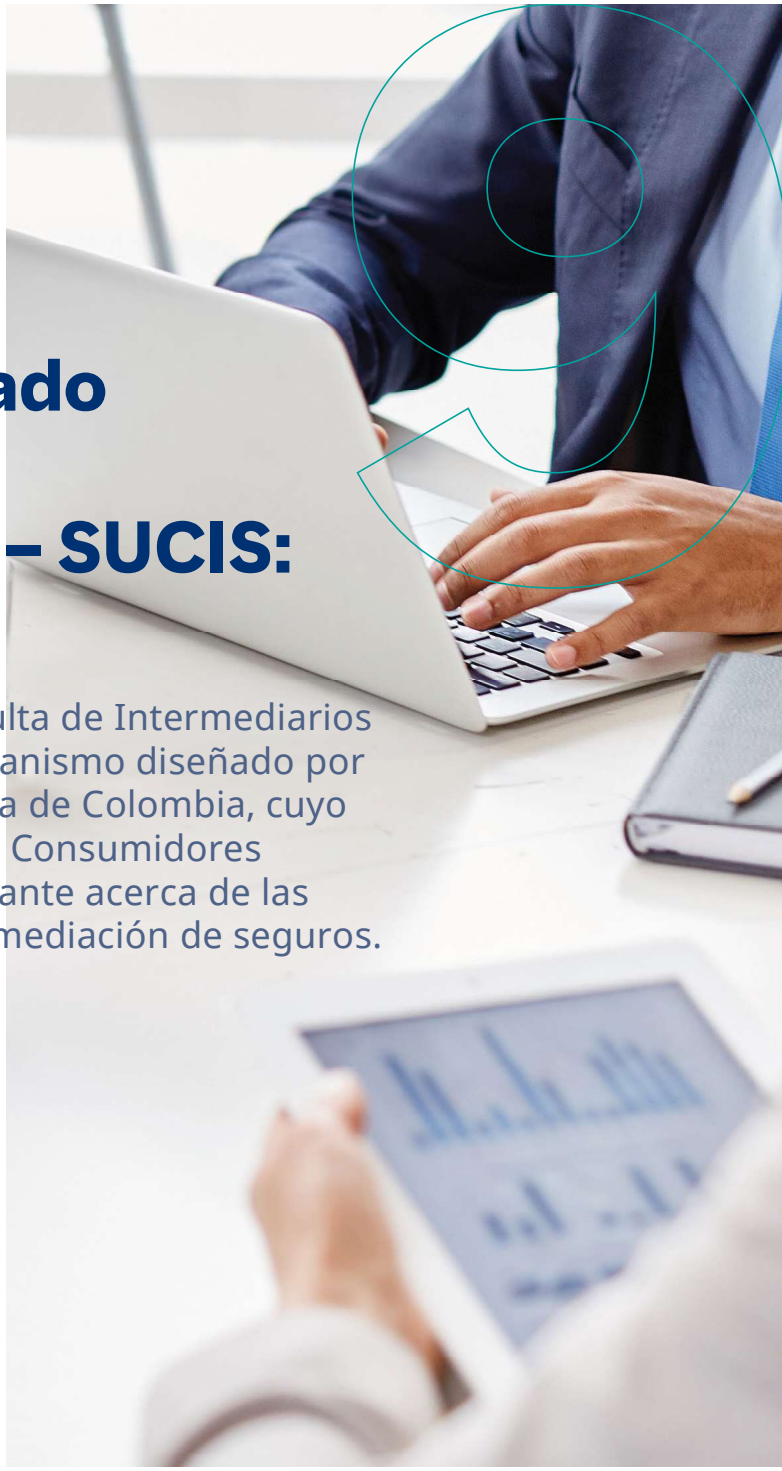
Para cualquier duda o comentario en relación con los datos personales en posesión de Delima Marsh S.A., usted podrá contactar al Departamento Jurídico o de Compliance, a través de los correos electrónicos y/o teléfono que aparece anteriormente en nuestros datos de contacto.

De igual forma, usted podrá solicitar acceder a sus datos, rectificarlos, cancelarlos, oponerse, limitar su uso o divulgación o revocar su consentimiento, para lo cual agradecemos nos contacte directamente.

8.4. Transferencia de sus Datos Personales

Delima Marsh S.A. podrá compartir todos o parte de sus datos personales con cualquiera de las empresas vinculadas a Delima Marsh S.A. y que forman parte del grupo Marsh & McLennan Companies, Inc. en Colombia y el extranjero; así como con empresas autorizadas de acuerdo a la Legislación Colombiana para el ejercicio de la actividad aseguradora.

Asimismo, nos reservamos el derecho de compartir sus datos personales con autoridades gubernamentales, administrativas y/o judiciales en Colombia o en el extranjero.



Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios – SUCIS:

El Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS), es el mecanismo diseñado por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo objetivo es proporcionar a los Consumidores Financieros información relevante acerca de las personas que ejercen la intermediación de seguros.

Por lo anterior y de acuerdo con las instrucciones contenidas en la Circular Externa No. 050 de 2015, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, usted podrá consultar a través de los mecanismos dispuestos por Delima Marsh S.A. en su página web y a través del enlace dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, la idoneidad con la que cuenta su asesor en la colocación de sus pólizas.

Delima Marsh S.A. informa que el material y la información contenida en la presente cartilla es de propiedad exclusiva de Delima Marsh S.A. y no podrá reproducirse, copiarse, segmentarse o utilizarse sin la previa y expresa autorización de Delima Marsh S.A. Así mismo, presente Cartilla fue elaborada por Delima Marsh S.A. únicamente con fines de educación financiera para sus Consumidores Financieros, por lo que su contenido no debe interpretarse como una asesoría jurídica en temas de corretaje de seguros y en ningún caso sustituye la debida diligencia y la asesoría especializada que brinda Delima Marsh S.A. en la intermediación de seguros.



La información contenida aquí se basa en fuentes que consideramos confiables y debe quedar entendido como una información general de seguros y gestión de riesgos únicamente. La información no está destinada para que se tome como un concepto con respecto de una situación individual y no puede dependerse de la misma como tal.

© Copyright 2021 Marsh Ltd All rights reserved.

Polizas ampliación Dpto Atlantico

Informe de auditoría final 2023-03-16

Fecha de creación:	2023-03-15
Por:	Olga Veásquez (olga.velasquez@carvajal.com)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAelqbfexHaPMYvEGLTsCGWe_JGMOu2ghe

Historial de “Polizas ampliación Dpto Atlantico”

Olga Veásquez (olga.velasquez@carvajal.com) ha creado el documento.
2023-03-15 - 23:47:33 GMT

El documento se ha enviado por correo electrónico a CTSCO Carlos Mario (carlosmario.valencia@carvajal.com) para su firma.
2023-03-15 - 23:48:22 GMT

CTSCO Carlos Mario (carlosmario.valencia@carvajal.com) ha visualizado el correo electrónico.
2023-03-16 - 2:17:51 GMT

CTSCO Carlos Mario (carlosmario.valencia@carvajal.com) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2023-03-16 - 2:18:15 GMT. Origen de hora: servidor.

Documento completado.
2023-03-16 - 2:18:15 GMT

Los usuarios de Acrobat Sign introducen los nombres y las direcciones de correo electrónico en este servicio. A menos que se indique lo contrario, estos datos no están verificados.