

Pólizas de Cumplimiento

Trabajamos por la innovación y la competitividad.



Seguros Confianza es una compañía aseguradora especializada en seguros de:



Seguro Todo Riesgo Daño Material.



Seguro de Responsabilidad Civil.



Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual



Seguro de Cumplimiento



Seguro Todo Riesgo Construcción y Montaje.



Seguro Todo Riesgo Transporte de Mercancías.



Seguro Vida Grupo.

Comprometidos con el desarrollo sostenible del país, hemos apoyado a las empresas colombianas para que sean más resilientes, con protección integral para cumplir con las soluciones de seguros que han adquirido con nosotros. Nuestra experiencia nos garantiza el conocimiento del sector, la eficiencia y la competitividad dentro del mercado asegurador en nuestros ramos de servicio. El 5 de noviembre de 2014, Swiss Re Corporate Solutions adquirió el 51% de la propiedad accionaria de Confianza S.A. para así unir la excelente reputación de Seguros Confianza y su conocimiento del mercado local; con la solidez financiera, experiencia y reconocimiento a nivel global de Swiss Re Corporate Solutions.

Una aseguradora con sólido respaldo económico, la experiencia y el compromiso para proteger el patrimonio de sus clientes.

Solidez Financiera | **Calificación Baa2**

Moody's ratificó en enero 2021 la calificación de Fortaleza Financiera de Seguros (IFS) en escala global a Seguros Confianza en Baa2*, perspectiva estable, debido a la posición de liderazgo y de larga data de la compañía en el mercado de cumplimiento colombiano, su sólida rentabilidad y sus adecuados indicadores de capital y al fuerte respaldo de Swiss Re Corporate Solutions.

* La calificación **Baa2**, tiene una equivalencia en **escala local de AAA** (estable) tomando como referencia el documento de **"Correspondencias entre calificaciones en escala nacional y calificaciones en escala global"** emitido por la calificadora.

Crecemos con uno de los respaldos más poderosos del mundo

Desde el 2014 contamos con la experiencia y la solidez financiera de Swiss Re Corporate Solutions, una de las más grandes reaseguradoras del mundo.





Pólizas de Cumplimiento

Con las Pólizas de Seguros de Cumplimiento Confianza, garantizamos las obligaciones contenida en el contrato, o la disposición legal adquiridos por parte del tomador; garantizando o afianzando.

Si llegase a ocurrir el evento en el que el garantizado o afianzado no cumpla con sus obligaciones, por causas imputadas del mismo, Seguros Confianza indemnizará los perjuicios directos demostrados hasta el importe del valor asegurado, una vez se demuestre el siniestro y se cuantifique la afectación.

Para apoyar a nuestros clientes tomadores o beneficiarios contamos con un equipo experto de ingeniería que los soporta en los casos que se requiera, con un acompañamiento integral en toda la línea de tiempo de la obra o proyecto asegurado. Confirmando nuestra experiencia y acompañamiento desde la suscripción, durante la ejecución del contrato, en el proceso de la reclamación y hasta el momento de la definición o cierre del reclamo.

Coberturas:

La póliza de cumplimiento ofrece diferentes coberturas entre las que se encuentran:

- Seriedad de oferta.
- Cumplimiento de contratos.
- Buen manejo y correcta inversión del anticipo.
- Devolución de pago anticipado.
- Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.
- Estabilidad y calidad de obra.
- Calidad del servicio.
- Calidad y correcto funcionamiento de los bienes.

Nuestra cobertura se extiende a todos los sectores de la economía tales como el de construcción, suministro de bienes y servicios, telecomunicaciones, tecnología, minero, salud, entre otros.

Modificaciones:

- Para nuestras pólizas de cumplimiento, cualquier modificación de los riesgos requiere de un documento modificadorio.
- Este documento debe ser legalizado por las partes y establecer las nuevas condiciones y/o cambios del contrato inicial.
- Toda modificación tendrá costo, el cual será proporcional al valor inicial.

Exclusiones:

- Causa extraña, fuerza mayor o caso fortuito, acción de un tercero o culpa atribuida a uso incorrecto por parte de la entidad que contrata.
- Daños causados por el tomador a los bienes de la entidad que no están dentro del contrato.
- Uso indebido o falta de mantenimiento preventivo por parte de la entidad que contrata.

El deterioro normal que sufran los bienes entregados con ocasión del contrato garantizado como consecuencia del transcurso del tiempo.

Renovaciones:

- **Renovación automática:** No aplica basado en el tipo de documento el cual fija inicio y conclusión dentro de un mismo contrato.
- **Revocación unilateral:** Sin perjuicio de la terminación automática del contrato de seguro por el no pago oportuno de la prima en los términos de ley, nuestras pólizas de cumplimiento no podrán ser revocadas por las partes integrantes del contrato de seguro teniendo en cuenta la especialidad del riesgo objeto de cobertura.

Requisitos y documentación:

■ **Análisis del riesgo objetivo:**

- Tipo de contrato.
- Elementos de valor dentro del contrato: plazo, vigencia, legalización, entre otros.
- Ejecución de obra.
- Prestación de servicios.
- Interventoría, entre otros.
- Obligaciones contractuales.
- Obligaciones por disposiciones legales.
- Obligaciones por cauciones judiciales.

■ **Análisis del riesgo subjetivo:**

- Información financiera actualizada.
- Experiencia en obras en ejecución y/o ejecutadas.
- Formulario de conocimiento del cliente.
- Determinación de la contragarantía.

Productos Especializados

Póliza de Cumplimiento ante Entidades Estatales

Nuestra póliza garantiza el cumplimiento de las obligaciones derivadas de un contrato donde el contratante sea una entidad estatal. Asimismo, garantiza el pago de multas y cláusulas penales pactadas en el contrato, para el caso de multas y cláusulas penales sancionatorias no opera el principio indemnizatorio.

Incluye el concepto de garantía única, una póliza que incluye todos los amparos excepto seriedad de la oferta.

Coberturas:

- Seriedad de oferta.
- Cumplimiento del contrato.
- Buen manejo y correcta inversión del anticipo.
- Devolución de pago anticipado.
- Buen manejo de materiales y equipos.
- Salarios y prestaciones sociales.
- Calidad del servicio o del bien.
- Estabilidad de la obra.
- Correcto funcionamiento de los equipos.
- Provisión de prepuestos o accesorios.
- Transferencia de tecnología y conocimientos técnicos.



Póliza de Cumplimiento ante Entidades Particulares

Indemnizamos los perjuicios causados por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de un contrato entre particulares.

Coberturas y Amparos:

- **Amparo de anticipo:** Ampara al asegurado sobre los perjuicios por el uso indebido que el garantizado haga de los dineros en calidad de anticipo.
- **Amparo de pagos anticipados:** Cubre al asegurado frente a los perjuicios derivados del no reintegro por parte del garantizado, del saldo a su cargo.
- **Cumplimiento de contrato:** Cubre al asegurado por los perjuicios directos derivados del incumplimiento del garantizado sobre las obligaciones del contrato.
- **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Cubre al asegurado contra los perjuicios del incumplimiento de las obligaciones laborales con las que está obligado el garantizado con el personal empleado en la ejecución del contrato.
- **Estabilidad de la obra:** Cubre al asegurado a partir de la entrega a satisfacción y durante el tiempo estipulado contra los perjuicios derivados de los deterioros de la obra imputables al garantizado.
- **Calidad de los elementos suministrados:** Cubre al asegurado frente a los perjuicios imputables al garantizado derivados de la deficiente calidad de los elementos o bienes suministrados por el garantizado.
- **Calidad del servicio:** Cubre al asegurado contra los perjuicios imputables al garantizado derivados de la mala calidad del servicio prestado.
- **Correcto funcionamiento de equipos:** Cubre al asegurado frente a los perjuicios imputables al garantizado, derivados de las deficientes técnicas en el funcionamiento de los equipos suministrados o instalados.



Póliza de Cumplimiento de Disposiciones Legales

Otorgamos las garantías requeridas por algunas entidades estatales, entre las que se destacan la DIAN, la Aeronáutica Civil y el IDU. Con estas garantías se ampara el cumplimiento de disposiciones legales propias de una actividad, como el régimen aduanero colombiano para los diferentes procesos de importación y exportación, la operación de empresas en aeropuertos o la intervención de vías públicas, entre otros.

Garantizamos el cumplimiento de obligaciones que se encuentran descritas en leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, resoluciones, etc., a favor del Estado u organismos públicos.

Coberturas:

Seguros Confianza, ampara al asegurado por el riesgo de incumplimiento ocurrido durante la vigencia del seguro de las obligaciones.

1. Pólizas requeridas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales:

- Estatuto aduanero.
- Estatuto tributario.

2. Otras disposiciones legales:

- Licencias ambientales.
- Concesión del espectro radioeléctrico para la prestación de servicios telemáticos y agregados.



Póliza de Cumplimiento de Cauciones Judiciales

Teniendo en cuenta las necesidades propias del sistema judicial colombiano, Seguros Confianza, también otorga las cauciones judiciales previstas por la legislación. Garantizamos el cumplimiento de lo ordenado por las entidades que administran justicia, en el curso de un proceso o diligencia judicial, con fundamento en los códigos de procedimiento civil, penal, laboral, etc.

Coberturas:

- No opera la terminación automática por mora en el pago de la prima.
- La póliza no es obligatoria.
- Tienen fundamento en la norma del derecho procesal.
- Pueden garantizar el pago de multas, en cuyo caso no opera el principio indemnizatorio.
- La cuantía la determina el juez, si la ley no la ha señalado.
- El objetivo de la garantía la determina la ley procesal.
- La vigencia es indeterminada pero determinable.
- El asegurado puede ser definido o indefinido.
- El siniestro lo constituye una providencia judicial, el pago de la indemnización lo rige las normas del derecho procesal.

Póliza de Cumplimiento ante Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios

Contamos con las pólizas de cumplimiento exigidas por la ley en procesos de contratación con Empresas de Servicios Públicos (ESP) que se ven afectadas por el incumplimiento de las obligaciones adquiridas por parte de contratistas a través de un contrato específico.

- Exclusiva para Empresas de Servicios Públicos (ESP).
- Regida por la Ley 142 de 1994.
- Régimen legal propio del derecho privado, aunque le deja a estas empresas algunas pequeñas características propias de la contratación pública (Ley 80 de 1993 y Ley 1150 de 2007), especialmente en el tema de selección de contratistas y cláusulas excepcionales.
- Incluye el pago de multas y cláusula penal pecuniaria.



Asesoría y Acompañamiento

Contamos con un área especializada en riesgos de ingeniería que apoya el proceso de suscripción de pólizas, evaluando la viabilidad y factores de riesgo en los proyectos estructurados por entidades públicas y actuando como soporte en procesos de contratación entre contratistas particulares. Nuestros ingenieros, vinculados directamente a Seguros Confianza, soportan la operación de la compañía y la de nuestros asegurados en la prevención, durante los avisos y en el desarrollo de siniestros.

En prevención:

- Generamos estudios de los diferentes procesos de contratación de las entidades públicas y privadas a nivel nacional para establecer las mejores condiciones de asegurabilidad de los proyectos.
- Formulamos propuestas para ajustar los términos de las contrataciones a las posibilidades reales de aseguramiento a través del seguro de cumplimiento.
- Realizamos seguimiento a proyectos que por su magnitud económica, interés social e institucional o con condiciones muy especiales para las partes vinculadas al seguro, pueden tener impacto en la infraestructura nacional, en las garantías y generar alertas ante coaseguradores o reaseguradores.
Este seguimiento puede ser documental o presencial.
- En atención de avisos y reclamaciones se adelanta la gestión entre las partes contratantes evaluando las condiciones contractuales y de hecho en el desarrollo del proyecto, concertación de plazos, propuestas de acuerdos para mitigar los incumplimientos, atrasos o falencias, planteamientos y propuestas técnicas para solucionar dificultades que impiden el desarrollo del proyecto.
- En los casos en que se acuerda seguimiento o acompañamiento permanente de la aseguradora, hacemos presencia en comités, visitas técnicas al sitio de ejecución del proyecto, entre otros.



Durante el aviso de siniestro o reclamo:

Se efectúa el estudio de la documentación aportada e información adicional mediante contacto directo con el garantizado. Realizamos la visita al proyecto (en casos que lo amerite) estableciendo las causas que realmente deben considerarse ante el aviso o reclamo y la imputabilidad de ellas a cargo del asegurado o garantizando. Cuantificamos la ejecución y consecuente inejecución del proyecto y determinamos la eventual afectación de la póliza en cada uno de sus amparos.

Se realiza el acompañamiento y asesoría técnica al abogado apoderado de la compañía para la asistencia a las audiencias de descargo citadas por las entidades contratantes ante incumplimientos de los contratistas garantizados.

Complementariamente realizamos capacitaciones para funcionarios y/o profesionales de entidades contratantes a nivel nacional. Interactuamos con contratantes y contratistas para mejorar las condiciones de suscripción de los seguros, así como para facilitar entendimientos comerciales entre ellos y Seguros Confianza a través de las sucursales.

Canales de Servicio

Página web:

En nuestra página web www.confianza.com.co podrá obtener toda la información de nuestros productos y acceder a diferentes servicios como:



Consulta pólizas en línea:

Con el fin de hacer más efectivo y rápido el proceso de validación de pólizas, Seguros Confianza pone a disposición de asesores de seguros y clientes el servicio de validación de pólizas expedidas en Confianza ingresando a www.confianza.com.co/Servicio_al_cliente/Consulta_de_Pólizas_Expedidas De esta forma podrá conocer la vigencia y datos generales de su póliza con unos pocos clics desde su computador o dispositivo móvil.



PSE:

Para facilitar el pago de las pólizas de Seguros Confianza, ponemos a disposición de nuestros asesores de seguros y clientes el botón de Pagos Seguros en Línea (PSE) en www.confianza.com.co/pagos_confianza donde podrá pagar la prima de sus pólizas expedidas en nuestra compañía y descargar su recibo de pago en PDF.



Consulta intermediarios:

Este servicio le permite conocer los usuarios vinculados y representantes legales de los intermediarios asociados con Seguros Confianza según las instrucciones expedidas por la Superintendencia Financiera. Allí se reportarán los datos básicos correspondientes de las entidades vinculadas en www.confianza.com.co/intermediarios/SUCIS-Intermediarios_autorizados



Centro de contacto:

Atender sus requerimientos es nuestra prioridad, de esta manera disponemos del **Centro de Contacto Confianza** Nuestro equipo de asesores le brindará información de nuestros productos y servicios, recibirá sus sugerencias, felicitaciones, quejas o reclamos respecto a los productos y del servicio recibido con tan solo una llamada.

Lo invitamos a que se contacte con nosotros para obtener:

Información general sobre las pólizas que ofrece Seguros Confianza

- Proceso a seguir para solicitar una póliza.
- Forma de diligenciar o presentar los documentos requeridos.
- Orientación frente a las modificaciones.
- Medios de pago.
- Validaciones.
- Certificaciones.

Orientación y asesoría para acceder a los servicios de Seguros Confianza

- Certificado de siniestralidad.
- Consultas de la página web.
- Asesoría para realizar sus pagos por los distintos medios.
- Atención a solicitudes de recibos de caja.
- Validación de estados de cartera.
- Asesoría para quienes quieren vincularse como intermediarios.
- Orientación para presentar un aviso de siniestro.

Atención y gestión de las situaciones de inconformidad de nuestros clientes y usuarios

- Información del estado de los casos.
- Notificación electrónica a la cuenta registrada.

Sucursales y Agencias

Horario de atención

A nivel nacional: 8:00 a.m. a 5:30 p.m. jornada continua.

Cartagena y Bucaramanga: 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Bogotá:

Teléfonos: (601) 742 36 48 - (601) 322 08 06 - (601) 282 40 85

Barranquilla

Teléfono: (605) 385 1239

Bucaramanga

Teléfono: (607) 697 2280

Cali

Teléfono: (602) 485 0926

Cartagena

Teléfono: (605) 693 3016

Medellín

Teléfono: (604) 604 5400

Ibagué

Teléfono: (608) 277 0423

Eje Cafetero

Teléfono: (606) 895 6990

Neiva

Teléfono: (608) 863 0827

Santa Marta

Teléfono: (605) 436 6010

Tunja

Teléfono: (608) 747 3894

Villavicencio

Teléfono: (608) 678 4359

Yopal

Teléfono: (608) 632 8853

Agentes Representantes

Cúcuta

GUTIÉRREZ Y ASOCIADOS LTDA.

Teléfonos: 300 2647726

300 5713841

(607) 583 6757 - 573 5918

Popayán

JAVIER PAZ SUÁREZ

Y COMPAÑÍA LTDA.

Teléfonos: (602) 824 3765

824 3762 - 824 3761

Montería

Fijo: (604) 781 5228

Celular: 321 8978460

Centro de Contacto

Bogotá: (601) 745 7777

Medellín: (604) 604 0465

Barranquilla: (605) 385 1555

B/manga: (607) 697 2111

Cali: (602) 489 4111

centrodecontacto@confianza.com.co