

1. Tiempo de vigencia y la fecha de la última actualización

01 De Enero De 2012

2. Tasas de interés

NO APLICA

3. Contratos, reglamentos o anexos - Fecha última actualización, cambios o modificaciones efectuadas.

SOAT - COLPATRIA

El SOAT es un seguro obligatorio para todos los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional y ampara los daños corporales causados a las personas en un accidente de tránsito.

¿Cuáles Son Las Tarifas Vigentes?

En la actualidad las tarifas vigentes corresponden a las definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. (Decreto 5053 de 2009)

TARIFAS SEGURO OBLIGATORIO SOAT 2011-II							
SEGUROS COLPATRIA S.A.							
				VALOR	VALOR	TASA	VALOR
TABLA No 1 MOTOS	TASA (SMLDV)	SUBTIPO		PRIMA	CONTRIB.	RUNT	TOTAL
11 MENOS DE 100 CC	8,26			147.467	73.733	1.600	222.800
12 DE 100 A 200 CC	11,09			197.933	98.967	1.600	298.500
13 MAS DE 200 CC	12,51			223.333	111.667	1.600	336.600
14 MOTOCARRO	12,51			223.333	111.667	1.600	336.600
TABLA No 2 CAMPEROS Y CAMIONETAS							
21 MENOR DE 1500 C.C.	13,29			237.267	118.633	1.600	357.500
22 DE 1500 A 2500 C.C.	15,88			283.467	141.733	1.600	426.800
23 MAS DE 2500 CC	18,63			332.600	166.300	1.600	500.500
21 MENOR DE 1500 C.C.	15,99	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		285.467	142.733	1.600	429.800
22 DE 1500 A 2500 C.C.	18,82	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		335.933	167.967	1.600	505.500
23 MAS DE 2500 CC	21,39	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		381.867	190.933	1.600	574.400
TABLA No 3 CARGA O MIXTO							
31 MENOR DE 5 TONELADAS	14,9			266.000	133.000	1.600	400.600
32 DE 5 A 15 TONELADAS	21,53			384.333	192.167	1.600	578.100
33 MÁS DE 15 TONELADAS	27,23			486.133	243.067	1.600	730.800
TABLA No 4 OFICIALES, ESPECIALES, AMBULANCIAS, TRANSPORTE DE VAL.							
41 MENOR DE 1500 C.C.	16,77			299.400	149.700	1.600	450.700
42 DE 1500 A 2500 C.C.	21,15			377.533	188.767	1.600	567.900
43 MAS DE 2500 CC	25,36			452.733	226.367	1.600	680.700
TABLA No 5 AUTOS FAMILIARES							
51 MENOR DE 1500 C.C.	7,48			133.533	66.767	1.600	201.900
52 DE 1500 A 2500 C.C.	9,12			162.800	81.400	1.600	245.800
53 MAS DE 2500 CC	10,66			190.267	95.133	1.600	287.000
51 MENOR DE 1500 C.C.	9,93	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		177.267	88.633	1.600	267.500
52 DE 1500 A 2500 C.C.	11,35	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		202.600	101.300	1.600	305.500
53 MAS DE 2500 CC	12,65	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		225.800	112.900	1.600	340.300
TABLA No 6 VEHICULOS CON CAPACIDAD DE 6 O MAS PERSONAS							
61 MENOR DE 2500 C.C.	13,37			238.667	119.333	1.600	359.600
62 IGUAL O MAYOR DE 2500 C.	17,91			319.733	159.867	1.600	481.200
61 MENOR DE 2500 C.C.	17,08	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		304.933	152.467	1.600	459.000
62 IGUAL O MAYOR DE 2500 C.	21,51	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		384.000	192.000	1.600	577.600
TABLA No 7 AUTOS DE ALQUILER, ENSEÑANZA, FUNEBRES, TAXIS ,MICROBUS							
71 MENOR DE 1500 C.C.	9,28			165.667	82.833	1.600	250.100
72 DE 1500 A 2500 C.C.	11,54			206.000	103.000	1.600	310.600
73 MAS DE 2500 CC	14,9			266.000	133.000	1.600	400.600
71 MENOR DE 1500 C.C.	11,6	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		207.067	103.533	1.600	312.200
72 DE 1500 A 2500 C.C.	14,27	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		254.733	127.367	1.600	383.700
73 MAS DE 2500 CC	17,49	IGUAL O MAS DE 10 AÑOS		312.200	156.100	1.600	469.900
TABLA No 8 BUSES Y BUSETAS							
81	21,81			389.333	194.667	1.600	585.600
TABLA No 9 SERVICIO PUBLICO INTERMUNICIPAL							
91 MENOR DE 10 PASAJEROS	22,01			392.933	196.467	1.600	591.000
92 DE 10 PASAJEROS EN ADEL	31,96			570.533	285.267	1.600	857.400

Tarifas Comerciales

- Están reguladas por el Gobierno
- Fijadas en salarios mínimos, para mantener el poder adquisitivo en el tiempo
- Son diferenciales según el tipo de vehículo.

¿Cómo se a que categoría pertenece mi vehículo para tarifar el SOAT?

De acuerdo con la Circular Externa 041 de 2004 emitida por la Superintendencia Bancaria (Hoy Superintendencia Financiera), se presenta la definición de las categorías de vehículos para la aplicación de las tarifas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito –SOAT.

MOTOS		Comprende todo vehículo automotor de dos ó tres ruedas con capacidad para el conductor y un acompañante. En esta clase de vehículos se encuentran incluidas las motocicletas y los mototriciclos, destinados al transporte exclusivo de personas.
CAMPEROS Y CAMIONETAS	Camperos	Comprende los vehículos a motor con transmisión doble (incluida la versión 4x2), sin incluir los camperos de servicio público para el transporte de pasajeros.
	Camionetas	Comprende los vehículos a motor de tres o más ruedas dotados con carrocería abierta o cerrada para carga con capacidad máxima de una (1) tonelada. En esta categoría se incluyen los vehículos a motor de tres o más ruedas con estabilidad propia, componentes mecánicos de motocicleta destinados al transporte de mercancías con capacidad de carga hasta 770 kg (motocarros y cuatrimotor).
VEHÍCULOS DE CARGA O MIXTOS	Carga	Comprende los vehículos dotados con carrocería abierta o cerrada, destinados al transporte de carga o equipos fijos (equipos eléctricos, carros de basura, grúas, montacargas, volquetas, etc.), con capacidad de carga superior a una (1) tonelada.
	Mixtos	1. Comprende la maquinaria amarilla, industrial y agrícola, cuando circule por una vía pública o privada con acceso al público. 2. Comprende los vehículos de carga a los cuales se les ha dotado de compartimiento para transportar hasta seis (6) personas.
VEHÍCULOS OFICIALES ESPECIALES Y AMBULANCIAS		Comprende todos los vehículos oficiales cuyas características no permitan ser clasificados en otras categorías, tales como los vehículos al servicio de las fuerzas militares, policía y organismos estatales de seguridad. Incluye las ambulancias de toda clase, los vehículos al servicio del cuerpo de bomberos, los vehículos acondicionados para el transporte de valores y los vehículos destinados al servicio de funcionarios diplomáticos o consulares, entre otros.
AUTOS FAMILIARES		Son los vehículos no alquilables, con capacidad máxima para cinco (5) pasajeros y por los cuales no se cobra pasaje. Incluye los vehículos Station Wagon y Break.
VEHÍCULOS PARTICULARES PARA SEIS (6) O MÁS PASAJEROS		Comprende los vehículos de cuatro (4) o más ruedas, no alquilables, con capacidad para seis (6) o más pasajeros y por los cuales no se cobra pasaje.
AUTOS DE NEGOCIOS, TAXIS Y MICROBUSES URBANOS		Corresponde a los taxis, camperos, camionetas y mixtos destinados al servicio público urbano para el transporte de pasajeros, con capacidad máxima para cinco (5) pasajeros y los microbuses de servicio público urbano con capacidad máxima para doce (12) pasajeros. En esta categoría se incluyen los automóviles destinados al alquiler, enseñanza automotriz y los carros fúnebres.
VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO URBANO, BUSES Y BUSETAS		Comprende los vehículos de servicio público urbano, incluidos los vehículos de transporte masivo y microbuses con capacidad superior a doce (12) pasajeros.
VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO INTERMUNICIPAL		Comprende cualquier categoría de vehículo de servicio público autorizado para operar a nivel nacional y los vehículos destinados al transporte escolar.
<p>En el evento en el que se deba expedir una póliza de SOAT a un vehículo que no se ajusta exactamente a la descripción de las categorías precedentes, las especificaciones de capacidad en número de pasajeros, tonelaje y cilindraje se regirán por lo señalado en la licencia de tránsito (tarjeta de propiedad) expedida por los organismos de tránsito autorizados por el Ministerio de Transporte. Para vehículos no matriculados, por la factura de compra o ficha técnica del fabricante del vehículo homologada por el Ministerio de Transporte.</p>		

4. Condiciones, plazos y requisitos mínimos para acceder a los productos o servicios.

Es una póliza de seguro que deben tener **OBLIGATORIAMENTE** todos los vehículos automotores nacionales o extranjeros que transiten por el territorio colombiano, la cual ampara los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito, ya sean: peatones, pasajeros o el conductor.

5. Plazos y términos (Duración del contrato, términos para el ejercicio de los derechos, plazos establecidos para la renovación, prórroga o cancelación de los productos o servicios, términos de respuesta a solicitudes de productos o servicios, entre otros).

La vigencia de la póliza de seguro de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito será, cuando menos anual, excepto en seguros expedidos con carácter transitorio para los vehículos que circulen por las zonas fronterizas y para los vehículos importados que se desplacen del puerto a los concesionarios para su venta al público. Para los vehículos que hayan obtenido la clasificación como automóviles antiguos o clásicos la vigencia de dicha póliza no podrá ser menor a un trimestre. Las autoridades de tránsito verificarán esta circunstancia.

6. Procedimientos para la apertura y finalización de los productos o servicios ofrecidos.

- La obligatoriedad de la expedición de la póliza estará siempre sujeta a la verificación del interés asegurable mediante la exhibición de la tarjeta de propiedad o la licencia de tránsito o, tratándose de vehículos que se matriculan por primera vez, la factura de compra. La vigencia inicial de la póliza será igual o posterior a la fecha de emisión, nunca podrá ser "Retroactiva".
- El interés deberá existir en todo momento, desde la fecha en que el asegurador asuma el riesgo. La desaparición del interés llevará consigo la cesación o extinción del seguro, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 1070, 1109 y 1111."
- El seguro obligatorio de accidentes de tránsito "SOAT" no será revocable por ninguna de las partes, excepto cancelación de matrícula o coexistencia, eventos que deben ser tramitados por operaciones y autorizados por la Gerencia de Automóviles y SOAT para su respectiva autorización.
- "La transferencia de la propiedad del vehículo descrito en la póliza, no produce la terminación del contrato de seguro, el cual continuará vigente hasta su expiración.

7. Descripción general y condiciones de funcionamiento de los productos o servicios.

Características

- Es un seguro de accidentes personales.
- Los asegurados son las víctimas potenciales de accidentes de tránsito.
- Cubre los daños corporales a las personas en accidente de tránsito.
- Tiene incorporado coberturas en caso de muerte como consecuencia de un accidente de tránsito
- Es de cubrimiento universal, es decir, cubre a todas las víctimas que resulten en accidentes de tránsito.

8. Mecanismos habilitados por las entidades vigiladas para la atención al consumidor financiero (por ejemplo: canales de comunicación habilitados para la atención del consumidor, tales como líneas telefónicas, correos electrónicos, chats en línea, entre otros).

Esta información ya se encuentra disponible en el portal de Colpatría, en el Home en Línea de atención al cliente.



9. Descripción de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y de las entidades vigiladas.

Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros

Ley 1328 Artículo 5. 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 la entidad vigilada, los siguientes derechos:

- En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de 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, en los términos establecidos en la presente ley 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 la respectiva entidad deberá ser de tal forma que permita y facilite 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 la 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.
- 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 por parte de los consumidores financieros.

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 encuentre 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.

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 éstas 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 las entidades vigiladas

Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- 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.
- 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, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- 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.
- 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 los clientes, 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, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, 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. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- 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, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- 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 clientes 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.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta 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, los cajeros de su red y su página de Internet.

- 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.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- 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, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 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.

Fuente: Ley 1328 de 2009

10. Recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones.

- El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito solo puede ser recaudado en efectivo y pago contra entrega de la póliza
- Cuando la expedición de su póliza se realice en una de nuestras oficinas, los recaudos se deben realizar con el comprobante de pago entregado por nuestros funcionarios en las entidades bancarias autorizadas.

- Para aquellos puntos de expedición delegada las condiciones de pago aplicarán según el establecimiento autorizado.
- Al realizar un pago en efectivo en cualquiera de los puntos de nuestra red de recaudos, recuerde que el dinero solo debe ser entregado a los cajeros de la entidad autorizada.
- Recuerde que antes de retirarse de la caja, debe validar el sello o timbre de la entidad recaudadora en el que conste fecha de la operación, monto recaudado y referencia de pago.
- Es importante conservar la copia del comprobante de pago para eventuales aclaraciones.
- Seguros Colpatria S.A. nunca envía correos solicitando información personal sobre sus cuentas o preferencias de pago
- Para cualquier inquietud adicional no dude en comunicarse con la línea de atención al cliente 4235757 en Bogotá o sin costo alguno al 01 8000 51 2620 fuera de Bogotá

11. Causales que facultan a la entidad vigilada o al consumidor financiero a terminar unilateralmente y por anticipado el contrato.

12. Mecanismos para la protección de los derechos y la atención de los consumidores financieros en la entidad o a través del defensor del consumidor financiero.

Esta información se encuentra en el portal de Colpatria en el Home en:

- Línea de atención al cliente
- Defensoría del consumidor financiero



13. Canales de distribución de servicios financieros habilitados para la realización de operaciones, Así mismo, deberán indicarse las operaciones

que se pueden realizar a través de cada uno de ellos, junto con sus correspondientes restricciones y condiciones (por ejemplo: montos máximos y mínimos, operaciones o transacciones restringidas, preinscripciones, entre otros).

Recaudos

Seguros Colpatria S.A. Pone a su disposición las redes bancarias de recaudo autorizadas y disponibles a nivel nacional para la recepción de pagos en las siguientes entidades:

BANCO	MOVIMIENTO	PROCESO	MEDIO
MULTIBANCA COLPATRIA	Recaudo	Recaudo Parcial/ Total	Código de Barras
BANCO DE BOGOTA	Recaudo	Recaudo Parcial/ Total	Código de Barras
BANCOLOMBIA	Recaudo	Recaudo Parcial/ Total	Código de Barras
BANCO DE OCCIDENTE	Recaudo	Recaudo Parcial/ Total	Código de Barras

- Recuerde que sólo debe entregar su dinero a los cajeros que deben estar plenamente identificados en cada punto de pago.
- Al momento de realizar sus pagos "No Acepte ayuda de Extraños."
- Los horarios de atención se encuentran sujetos a las políticas y procedimientos de cada entidad.
- Antes de retirarse de la ventanilla de pago confirme la información registrada por el cajero
- Conserve su comprobante de pago, éste es el único documento válido para la atención de reclamos.
- Si el pago es realizado con cheque, debe ser emitido con cruce restrictivo a nombre de "Seguros Colpatria S.A."
- Para cualquier inquietud adicional no dude en comunicarse con la línea de atención al cliente 4235757 en Bogotá o sin costo alguno al 01 8000 51 2620 fuera de Bogotá
- Seguros Colpatria nunca enviará correos solicitando información personal como número de identificación o claves de sus productos.
- Por su seguridad la red de oficinas y los horarios de atención al público deben ser consultados en las páginas oficiales de cada una de las entidades antes descritas.

14. Ubicación y horario de atención de todos los canales de propiedad de la entidad.

FRANQUICIAS A NIVEL NACIONAL

SUCURSAL	NOMBRE GERENTE	DIRECCION	TELÉFONO	FAX
Bogotá	AMANDA ROJAS	Avenida 19 No 118-95 Oficina 614	(1)6198999 / (1)6208807	
Bogotá Norte	JAVIER ALSINA	Avenida 19 No 118-95 Oficina 514	(1)6208852/59/74	
Eje Cafetero (Pereira)	HERNÁN TRUJILLO	Carrera 7 No 18-80 Oficina 806	(6)3242449 / (6)3359673	
Bogotá Occidente	MAURICIO GRANADA	Carrera 62 No 100-19 Piso 3	(1)4730756 / (1)4731185	
Bogotá Javeriana	JAIRO CARREÑO	Carrera 15 No 43 - 69 Esquina	(1)3401434	(1)2321629
Bogotá Oriente	NANCY BUENO	Calle 66 No 7-72	(1)7425550	
Bogotá Pasadena	OLGA AGUDELO	Transversal 54 No 103B- 05 Piso 2	(1)2365119 / (1)6913628 / (1)6164748	
Bogotá Centro Nariño	EDGAR GÓMEZ	Carrera 33 No 25 C -34 Local 101	(1)4794549/50/51	
Duitama	MARÍA CHAPARRO	Carrera 14 No 15-30 Local 103 Edificio Miracentro Duitama	(8)7625196	
Bogotá Restrepo	YANIRA MARIZALDE	Carrera 17 No 14A- 43/45	(1)2092348 / (1)3614283	
Bogotá Unicentro	ENSUEÑO GONZÁLEZ	Carrera 45A No 123-15	(1)4816111	
Bogotá Modelia	MIZAEL DAZA	Carrera 75 No 25D-37	(1)4105973	
Calle 72	JOSÉ HIGUERA	Carrera 15 No 72-63 Oficina 201	(1)2120155/60/61	
Chicó	GUSTAVO ESCOBAR	Carrera 11 B No 98-36 Piso 1	(1)7442344 Ext 15/13/17	(1)7442349
Bucaramanga	CAROLINA ZULUAGA	Carrera 35 No 36-15 Barrio El Prado	(7) 6808006	

Teusaquillo	YANNETH CONTRERAS	Carrera 19 No 34- 52	(1)2459806 / (1)2459807 (1)2459804 / (1)2459800 (1)2324339	
Santa Ana	CARLOS GUZMÁN	Avenida Carrera 9 No 106- 46 Piso 2	(1)5228333	
Andino	BRENDA MACIAS	Carrea 16 No 79-86 Oficina 203	(1)6165939	(1)6165941
Pepe Sierra	ELIANA PIMIENTO	Avenida Calle 116 No 70D - 78	(1)6432422	
Castellana	GABRIEL MENDEZ	Calle 93 No 46 - 15	(1)5333190 / (1)5333190 (1)5332358 / (1)5333193	
Corferias	IVONNE PAÉZ	Avenida La Esperanza No 40-88/92 Piso 2	(1)7440940 (1)7440941/42/43	
Calle 80	RICARDO JÍMENEZ	Diagonal 87 No 20-42	(1)2560577-79-92	
Calle 93	PATRICIA RAMÍREZ	Calle 93A No 14 - 37 Oficina 302 y 303	(1)5302261/58	
Cali	MAURICIO BETANCOURT	Avenida 5C No 23D N-86	(2) 3716000	
El Nogal	FREDDY VEGA	Carrera 7 No 83 -40	(1)2562688 / (1)2561932 (1)2561945	

SUCURSALES VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA DE PERSONAS Y PYMES

SUCURSAL	NOMBRE GERENTE	DIRECCION	PBX	DIRECTOS	FAX	HORARIO OFICINA
Armenia	DARIO MARÍN	Calle 20 No 14-44 Piso 2	(6)741 1998 / (6)741 1999 (6)741 3058		(6)74 4934 6	8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Barranquilla	ARISTIDES NOGUERA	Carrera 53 No 76-239 Oficina. 314	(5)356 1577 / (5)356 0615	(5)385166 6	(5)38 5168 4	8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

			(5)356 766 / (5)356 2027			
Bogotá (San Diego)	IVÁN DARIO ESTRADA	Carrera 7 No 24-89 Piso 2 y 3	(1)286 4944 (1)341 4604		(1)33 4113 2	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Bucaramanga	EDUARDO MANTILLA	Carrera 19 No 36-20 Piso. 13 y 14 Edificio C de Co	(7)630 2830 / (7)652 4278 (7)652 4277 / (7)630 8906 (7)642 3110 / (7)633 4850 (7)642 3109	Gerencia: (7)630254 6	Piso 14. (7)64 2263 7 Piso 13. (7)63 3938 2.	8:00 a.m. a 12:30 m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Buga	MARCO HOLMES TREJOS	Carrera 13 No 6-15	(2)228 0627 / (2)227 6015 (2)236 9200 / (2)227 3595	(2)227347 8	(2)22 8062 8	7:45 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:45 p.m. a 5:45 p.m.
Cali (Centro)	LUZ VICTORIA BARRERA	Calle 11 No 1-16 Piso 6 y 10	(2)882 3009 / (2)882 3354 (2)882 4323 / (2)882 1455 (2)882 1431 / (2)882 4324 (2)882 5406 / (2)882 1475 (2)882 1451 / (2)882 5418 (2)882 1175 /	Gerencia: (2)883114 7	(2)88 0200 4	8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

			(2)882 1478 (2)884 3924 / (2)883 2703 (2)883 1147 / (2)557 5261 (2)883 2879 / (2)883 2440 (2)882 4322 / (2)896 2309 (2)881 2580 / (2)883 0875			
Cartagena	AURA ELENA VIVERO	Barrio Centro. Avenida Daniel Lemetre. Edificio Banco Popular Piso 9	(5)660 0607 / (5)660 0893 (5)664 2643 / (5)664 5042 (5)664 5041 / (5)664 4443 (5)664 5747	(5)664012 7 (5)664444 3	(5)66 0040 0	8:00 a.m. a 1:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Cúcuta	MARÍA YOLANDA ABELLO		(7)583 3793 / (7)571 8493 (7)571 8682 / (7)571 6525 (7)571 1006		(7)57 1613 4	8:00 a.m. a 12:30 m. y 2:30 p.m. a 6:00 p.m.
Girardot	WILLINGTO N MONTES	Edificio. El Túnel. Calle 17 No 10-29 Oficina 105	(1)832 4444			8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Ibagué	WILLINGTO	Calle14A No	(8)261	Internet:	(8)26	8:00 a.m. a

	N MONTES	2A-04 Oficina 309. Edificio Banco de Colombia	1105 (8)261 1204	(8)262501 4 Gerencia: (8)261074 1	3792 3	12:00 m. y 2:00 a.m. a 6:00 p.m.
Manizales	HILDA YANETH RINCÓN	Calle 21 No 22-42 Piso 3 Edificio Sudameris	(6)884 5653 / (6)884 3351 (6)884 5812 / (6)884 5906 (6)884 5078	Gerencia: (6)884018 2 (6)884790 9 (6)884729 2	(6)88 4051 0	8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m
Medellín (Centro)	ASTRID ALZATE	Diagonal 50 No 49-84 Piso 4 y 8 Oficina el Poblado	(4)511 5592 / (4)511 5639 (4)511 5449 / (4)511 3738 (4)511 2338 / (4)511 1810 (4)513 0956 / (4)513 4221 (4)511 2788 / (4)511 6056 (4)511 2144 / (4)511 2789 (4)511 2949 / (4)513 5877 (4)513 4566 / (4)511 5049 (4)512 2164 / (4)512 5082 (4)511	(4)513585 7 (4)511693 9	(4)51 2216 4 (4)51 1278 8	8:00 a.m. a 5:30 p.m.

			3273 / (4)511 3947 (4)511 4186 / (4)511 2604 (4)511 5744 / (4)512 4384 (4)510 0160 / (4)511 4754 (4)513 1163 (4)416 3824			
Montería	FREDDY ANAYA	Carrera 5 No 28-20	(4)782 3005 / (4)782 4413 (4)782 1643 / (4)782 2033		(4)78 2128 2	7:45 a.m. a 11:45 a.m. y 1:45 p.m. a 5:45 p.m.
Neiva	JORGE VÁRGAS	Calle 10 No 5-05 Piso 2 Edificio Kokoriko	(8)871 0444 / (8)871 0445 (8)871 8651 / (8)871 8654	SALUD (8)871091 9	(8)87 1071 1	7:45 a.m. a 11:45 a.m. y 1:45 p.m. a 5:45 p.m.
Palmira	LILIAN YANETH ROSERO	Calle 30 No 27-70 Piso 3	(2)273 2949 / (2)27 32373 (2)273 2179 / (2)2 72360 7		(2)27 3413 5	7:45 a 11:45 a.m. y de 1:45 a 5:45 p.m.
Pasto	OLGA LUCÍA DELGADO	Carrera 26 No 19-06 Oficina. 205 Edificio Futuro	(2)723 2474 / (2)729 2721 (2)729 2723		(2)72 3599 8	8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Pereira	LUÍS FERNANDO	Carrera 7 No 18 -80, Piso	(6)335 5110 /	Gerencia: (6)324282	(6)33 3071	7:45 a.m. a 11:45 a.m.

	LÓPEZ	4	(6)334 4990 (6)335 5112 / (6)335 5113 (6)335 5114 / (6)335 5115 (6)335 5116 / (6)335 5117 (6)335 5118 / (6)335 5119 (6)335 5120	0 Internet: (6)334779 4 (6)335871 7 (6)340166 6	3 (6)34 0009 8	y de 1:45 p.m. a 5:45 p.m.
Santa Marta	ANGELICA MARÍA POSSO	Calle 15 No 2-60 Piso 6	(5)421 0631 / (5)421 1629 (5)421 2835		(5)42 1308 3	7:45 a.m. a 11:45 a.m. y 1:45 a.m. a 5:45 a.m.
Sincelejo	FREDDY ANAYA	Carrera 19 No 22-45 Piso 2 - Oficina 211	(5)282 3131 / (5)282 3132		(5)28 2105 6	7:45 a.m. a 11:45 a.m. y 1:45 p.m. a 5:45 p.m.
Tuluá	HEBERT MARTÍNEZ	Calle 27 No 26-14 Piso 2 - Oficina 202	(2)225 9656 / (2)224 4565		(2)22 5225 6	7:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Valledupar	MARÍA MARGARITA HERNÁNDE Z	Calle 16 No 12-67 Oficinas 203- 205	(5)574 4866 / (5)574 3695 (5)574 2125 / (5)574 3822		(5)57 4382 2	7:45 a.m. a 11:45 a.m. y 1:45 p.m. a 5:45 p.m.
Villavicencio	CARLOS AUGUSTO ROMERO	Calle 34 No 38 - 9 Carrera 38 No 33B 49. Barrio Barzal	(8)670 2205 / (8)671 5757 (8)671 5998		(8)67 1603 4	8:00 a 12:00 y 2:00 a 6:00
Tunja	RODRIGO ALONSO QUINTANA	Carrera 9 No 19-92.				

15. Tarifas por concepto de administración y/o cuotas de manejo de los productos, servicios e instrumentos para la realización de operaciones.

NO APLICA

16. Tarifas por el uso de canales e instrumentos definidos.

La Compañía de Seguros de Vida Colpatria S.A. se permite informar a sus clientes que no se realiza ningún tipo de cobro adicional por realizar el pago de las primas de seguros a través de los canales de recaudos destinados para tal fin.

Cualquier cobro generado por este concepto debe ser validado conforme a las condiciones comerciales entre el titular de la cuenta y la entidad bancaria

17. Tasas de interés causadas con ocasión de los contratos suscritos, así como su correspondiente forma de liquidación. Se deberán expresar las tasas de interés fijas o variables únicamente en términos efectivos anuales.

NO APLICA

18. Tasas de interés remuneratorias reconocidas a los consumidores financieros y forma de liquidación de las mismas, expresadas en términos efectivos anuales.

NO APLICA

19. Cargos tributarios del producto o servicio respecto de los cuales la entidad vigilada actúe como agente retenedor, indicando el porcentaje o monto de los mismos.

NO APLICA

20. Monto correspondiente a las sanciones pecuniarias establecidas por incumplimientos contractuales.

NO APLICA

21. Gastos de cobranza.

NO APLICA

22. Tarifas que se cobren por concepto de extractos, certificaciones y otros servicios prestados por la entidad a los usuarios de las operaciones no monetarias.

Las Compañía de Seguros Colpatria S.A. Seguros De Vida y Capitalizadora Colpatria se permite informar a los usuarios de las operaciones no monetarias que por la expedición de:

- Certificaciones
- Extractos
- Demás documentos relacionados con el producto

No se realiza ningún tipo de cobro adicional.

23. Cualquier cobro o pago adicional que deban efectuar los consumidores financieros, diferente de los mencionados en los literales anteriores.

Las Compañía de Seguros Colpatria S.A. Seguros De Vida y Capitalizadora Colpatria se permite informar a los usuarios de las operaciones relacionadas con todos nuestros productos que no se aplica ningún tipo de cobro adicional distinto a los consagrados en las condiciones comerciales de cada uno de los productos contratados.

24. Las coberturas básicas con sus exclusiones, valor de los deducibles, períodos de carencia o tiempos de permanencia mínimos antes de la cobertura, límites de edad, renovación automática, revocación unilateral y cualquier otra figura legal que limite el derecho a obtener una indemnización.

Coberturas

Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios Hasta 500 S.M.D.L.V.

- Incapacidad Permanente Hasta 180 S.M.D.L.V.
- Muerte 600 S.M.D.L.V.
- Gastos Funerarios Hasta 150 S.M.D.L.V.
- Gastos de transporte y movilización de las víctimas (urbano). 3 Salarios S.M.D.L.V.
- Gastos de transporte y movilización de las víctimas (rural). 10 Salarios S.M.D.L.V.

¿A quién cubre?

En caso de accidente de tránsito, el seguro obligatorio cubre a todas las víctimas:

- Al conductor.
- A los ocupantes particulares.
- A los pasajeros (vehículos de servicio público).
- A los peatones

En los casos en que no existe seguro o el vehículo no es identificado, el Fondo de Solidaridad y Garantía del sector salud, a través de la subcuenta de Eventos Catastróficos y Accidentes de Tránsito ECAT, cubre a las víctimas.

¿Cómo operan las coberturas en caso de colisión de vehículos?

- Los ocupantes están cubiertos por la póliza del vehículo en que se desplazan.
- Los peatones están cubiertos por las pólizas de los vehículos que intervienen en el accidente y, podrán reclamar a cualquiera de las aseguradoras (sin acumulación).

FIGURA LEGAL QUE LIMITE EL DERECHO A OBTENER UNA INDEMNIZACION

Art. 1044. Salvo estipulación en contrario, el asegurador podrá oponer al beneficiario las excepciones que hubiere podido alegar contra el tomador o el asegurado, en caso de ser éstos distintos de aquél, y al asegurado las que hubiere podido alegar contra el tomador.

Art. 1045. son elementos esenciales del contrato de seguro:

1. El interés asegurable;
2. El riesgo asegurable;
3. La prima o precio del seguro, y
4. La obligación condicional del asegurador.

En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato de seguro no producirá efecto alguno.

Art. 1055. El Dolo, la culpa grave y los actos meramente potestativos del tomador, asegurado o beneficiario son inasegurables. Cualquier estipulación en contrario no producirá efecto alguno, tampoco lo producirá la que tenga por objeto amparar al asegurado contra las sanciones de carácter penal o policivo.

Art. 1058. El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo. Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero el asegurador sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo, excepto lo previsto en el artículo 1160. Las sanciones consagradas en este artículo no se aplican si el asegurador, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente.

Art. 1059. Rescindido el contrato en los términos del artículo anterior, el asegurador tendrá derecho a retener la totalidad de la prima a título de pena.

Art. 1060. 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.

Art. 1061. Se entenderá por garantía la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, o a cumplir determinada exigencia, o mediante la cual afirma o niega la existencia de determinada situación de hecho.

La garantía deberá constar en la póliza o en los documentos accesorios a ella. Podrá expresarse en cualquier forma que indique la intención inequívoca de otorgarla. La garantía, sea o no sustancial respecto del riesgo, deberá cumplirse estrictamente. En caso contrario, el contrato será anulable. Cuando la garantía se refiere a un hecho posterior a la celebración del contrato, el asegurador podrá darlo por terminado desde el momento de la infracción.

Art. 1076. Sin perjuicio de la obligación que le impone el artículo 1074, el asegurado estará obligado a declarar al asegurador, al dar la noticia del siniestro, los seguros coexistentes, con indicación del asegurador y de la suma asegurada.

La inobservancia maliciosa de esta obligación le acarreará la pérdida del derecho a la prestación asegurada.

Art. 1078. Si el asegurado o el beneficiario incumplieren las obligaciones que les corresponden en caso de siniestro, el asegurador sólo podrá deducir de la indemnización el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento.

La mala fe del asegurado o del beneficiario en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado siniestro, causará la pérdida de tal derecho.

Art. 1079. El asegurador no estará obligado a responder si no hasta concurrencia de la suma asegurada, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 1074.

Art. 1081. La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria.

La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.

La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho.

Estos términos no pueden ser modificados por las partes.

Art. 1086. El interés deberá existir en todo momento, desde la fecha en que el asegurador asuma el riesgo. La desaparición del interés llevará consigo la cesación o extinción del seguro, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 1070, 1109 y 1111.

Art. 1088. Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso.

Art. 1089. Dentro de los límites indicados en el artículo 1079 la indemnización no excederá, en ningún caso, del 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. Este, no obstante, podrá probar que el valor acordado excede notablemente el verdadero valor real del interés objeto del contrato, mas no que es inferior a él.

Art. 1091. 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.

Art. 1092. En el caso de pluralidad o de coexistencia de seguros, los aseguradores deberán soportar la indemnización debida al asegurado en proporción a la cuantía de sus respectivos contratos, siempre que el asegurado haya actuado de buena fe. La mala fe en la contratación de éstos produce nulidad.

Art. 1093. El asegurado deberá informar por escrito al asegurador los seguros de igual naturaleza que contrate sobre el mismo interés, dentro del término de diez días a partir de su celebración.

La inobservancia de esta obligación producirá la terminación del contrato, a menos que el valor conjunto de los seguros no exceda el valor real del interés asegurado.

Art. 1097. El asegurado no podrá renunciar en ningún momento a sus derechos contra terceros responsables del siniestro. El incumplimiento de esta obligación acarreará la pérdida del derecho a la indemnización.

Art. Art. 1098. A petición del asegurador, el asegurado deberá hacer todo lo que esté a su alcance para permitirle el ejercicio de los derechos derivados de la subrogación. El incumplimiento de esta obligación se sancionará en los términos del artículo 1078.

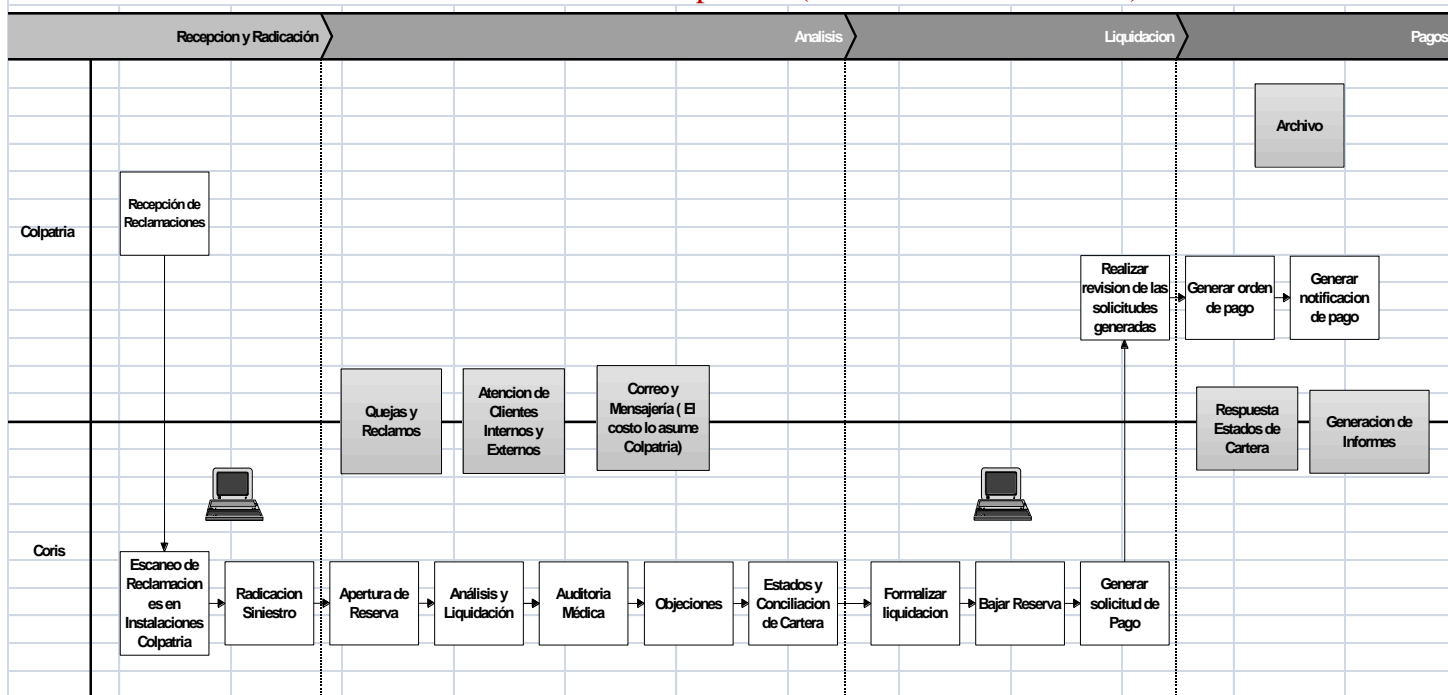
Art. 1106. La transmisión por causa de muerte del interés asegurado, o de la cosa a que esté vinculado el seguro, dejará subsistente el contrato a nombre del adquirente, a cuyo cargo quedará el cumplimiento de las obligaciones pendientes en el momento de la muerte del asegurado. Pero el adjudicatario tendrá un plazo de quince días contados a partir de la fecha de la sentencia aprobatoria de la partición para comunicar al asegurador la adquisición respectiva. A falta de esta comunicación se produce la extinción del contrato.

25. Los trámites que se deben adelantar ante la aseguradora para obtener el pago del seguro de acuerdo con la clase de producto, indicando si este valor corresponde o no al valor real del interés asegurado en el momento del siniestro o al monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado.

PROCESO: GV-GI-INDE- POLÍTICAS DE DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DE SINIESTROS GENERALES, SOAT, VIDA Y ALTO COSTO.

POLÍTICAS	ROL RESPONSABLE
<p>1. Todo aviso de siniestro se puede recibir telefónicamente, vía internet (e-mail y/o página web Colpatria) y/o vía fax. En cualquiera de estos casos deberá ser formalizado por el asegurado ante las oficinas de Seguros Colpatria S.A. o Seguros de Vida Colpatria S.A. o mediante el envío de documentos digitalizados por correo electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Director Nacional de Indemnizaciones / Sucursal • Analista de Indemnizaciones Gerencia Nacional • Analista Sucursal
<p>2. Los documentos que formen parte de los avisos y/o formalización de siniestros recibidos por las Sucursales sin delegación, o que superen su delegación, deberán ser digitalizados y remitidos vía correo electrónico a la Gerencia Nacional de Indemnizaciones en el mismo día de la recepción de los documentos, así:</p> <p>Avisos de Siniestros RC Transportadores: indemnizaciones.rct@ui.colpatria.com</p> <p>Avisos de Siniestros Generales: indemnizaciones.generales@ui.colpatria.com</p> <p>Avisos de Siniestros Vida: indemnizaciones.vida@ui.colpatria.com</p> <p>Avisos de Siniestros Educativos: seguros.educativos@ui.colpatria.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Director Nacional de Indemnizaciones / Sucursal • Directores Operativos Sucursal • Analista de Indemnizaciones Gerencia Nacional • Analista Sucursal
<p>3. Las Sucursales sin delegación, deberán enviar, el mismo día de la recepción del aviso de siniestro, sin excepción alguna, la totalidad de los documentos físicos recibidos de los reclamantes en sobre cerrado a la Dirección Nacional de Indemnizaciones correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directores Operativos y de Indemnizaciones Sucursal • Analista Sucursal

Macro Proceso Coris - Colpatría (indemnizaciones SOAT)



26. Los plazos y forma en que el asegurado debe acreditar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida y los derechos que surgen en el evento en que la entidad aseguradora no pague la indemnización dentro del mes siguiente a dicha acreditación.

PROCESO: GV-GI-INDE- POLÍTICAS DE DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DE SINIESTROS GENERALES, SOAT, VIDA Y ALTO COSTO.

POLÍTICAS	ROL RESPONSABLE
<p>1. Todo aviso de siniestro se puede recibir telefónicamente, vía internet (e-mail y/o página web Colpatría) y/o vía fax. En cualquiera de estos casos deberá ser formalizado por el asegurado ante las oficinas de Seguros Colpatría S.A. o Seguros de Vida Colpatría S.A. o mediante el envío de documentos digitalizados por correo electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Director Nacional de Indemnizaciones / Sucursal • Analista de Indemnizaciones Gerencia Nacional • Analista Sucursal
<p>2. Los documentos que formen parte de los avisos y/o formalización de siniestros recibidos por las Sucursales sin delegación, o que superen su delegación, deberán ser digitalizados y remitidos vía correo electrónico a la Gerencia Nacional de Indemnizaciones <u>en el mismo día de la recepción de los documentos</u>, así:</p> <p style="text-align: center;">Avisos de Siniestros RC Transportadores:</p> <p style="text-align: center;">indemnizaciones.rct@ui.colpatría.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Director Nacional de Indemnizaciones / Sucursal

<p>Avisos de Siniestros Generales: indemnizaciones.generales@ui.colpatria.com</p> <p>Avisos de Siniestros Vida: indemnizaciones.vida@ui.colpatria.com</p> <p>Avisos de Siniestros Educativos: seguros.educativos@ui.colpatria.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directores Operativos Sucursal • Analista de Indemnizaciones Gerencia Nacional • Analista Sucursal
<p>3. Las Sucursales sin delegación, deberán enviar, el mismo día de la recepción del aviso de siniestro, sin excepción alguna, la totalidad de los documentos físicos recibidos de los reclamantes en sobre cerrado a la Dirección Nacional de Indemnizaciones correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directores Operativos y de Indemnizaciones Sucursal • Analista Sucursal

27. Explicar de manera descriptiva las figuras de coaseguro, subrogación y transmisión del interés asegurado, con sus consecuencias.

NO APLICA.

28. Informar el procedimiento para la devolución de primas en los casos de presentarse las figuras de sobreseguro, disminución del interés asegurado o revocatoria del seguro.

PROCESO DE DEVOLUCIONES

1. Devolución por concepto de cancelación de póliza, modificación o mayores valores pagados
2. Solicitar la devolución a través de la sucursal o servicio al cliente
3. Verificar con el asesor que el formulario de conocimiento del cliente se encuentre actualizado
4. Manifestar en qué forma de pago desea la devolución (efectivo, cheque, abono en cuenta)

NOTA: si el pago es abono en cuenta por favor informar: entidad bancaria, tipo de cuenta y número de cuenta

4.1. Para tramitar devolución de la póliza a un tercero se deben adjuntar los siguientes documentos

- Carta original autenticada firmada por el representante legal, donde autorice el giro a un tercero (especificando motivo y datos del tercero)
- Cámara de Comercio no mayor a 90 días (en caso de que el tomador sea persona jurídica)

- Fotocopia de la cédula del representante legal o asegurado
- Fotocopia de la cédula del tercero autorizado

29. Señalar de manera clara y sin que haya lugar a dudas, que corresponde al asegurado la obligación de declarar el estado del riesgo e informar acerca de las situaciones que impliquen modificación al mismo, con la aclaración de las consecuencias de la reticencia e inexactitud.

Coberturas

Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios Hasta 500 S.M.D.L.V.

- Incapacidad Permanente Hasta 180 S.M.D.L.V.
- Muerte 600 S.M.D.L.V.
- Gastos Funerarios Hasta 150 S.M.D.L.V.
- Gastos de transporte y movilización de las víctimas (urbano). 3 Salarios S.M.D.L.V.
- Gastos de transporte y movilización de las víctimas (rural). 10 Salarios S.M.D.L.V.

¿A quién cubre?

En caso de accidente de tránsito, el seguro obligatorio cubre a todas las víctimas:

- Al conductor.
- A los ocupantes particulares.
- A los pasajeros (vehículos de servicio público).
- A los peatones

En los casos en que no existe seguro o el vehículo no es identificado, el Fondo de Solidaridad y Garantía del sector salud, a través de la subcuenta de Eventos Catastróficos y Accidentes de Tránsito ECAT, cubre a las víctimas.

¿Cómo operan las coberturas en caso de colisión de vehículos?

- Los ocupantes están cubiertos por la póliza del vehículo en que se desplazan.
- Los peatones están cubiertos por las pólizas de los vehículos que intervienen en el accidente y, podrán reclamar a cualquiera de las aseguradoras (sin acumulación).

FIGURA LEGAL QUE LIMITE EL DERECHO A OBTENER UNA INDEMNIZACION

Art. 1044. Salvo estipulación en contrario, el asegurador podrá oponer al beneficiario las excepciones que hubiere podido alegar contra el tomador o el asegurado, en caso de ser éstos distintos de aquél, y al asegurado las que hubiere podido alegar contra el tomador.

Art. 1045. son elementos esenciales del contrato de seguro:

1. El interés asegurable;
2. El riesgo asegurable;
3. La prima o precio del seguro, y
4. La obligación condicional del asegurador.

En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato de seguro no producirá efecto alguno.

Art. 1055. El Dolo, la culpa grave y los actos meramente potestativos del tomador, asegurado o beneficiario son inasegurables. Cualquier estipulación en contrario no producirá efecto alguno, tampoco lo producirá la que tenga por objeto amparar al asegurado contra las sanciones de carácter penal o policivo.

Art. 1058. El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo. Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero el asegurador sólo estará obligado, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo, excepto lo previsto en el artículo 1160. Las sanciones consagradas en este artículo no se aplican si el asegurador, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre que versan los vicios de la declaración, o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente.

Art. 1059. Rescindido el contrato en los términos del artículo anterior, el asegurador tendrá derecho a retener la totalidad de la prima a título de pena.

Art. 1060. 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.

Art. 1061. Se entenderá por garantía la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, o a cumplir determinada exigencia, o mediante la cual afirma o niega la existencia de determinada situación de hecho.

La garantía deberá constar en la póliza o en los documentos accesorios a ella. Podrá expresarse en cualquier forma que indique la intención inequívoca de otorgarla. La garantía, sea o no sustancial respecto del riesgo, deberá cumplirse estrictamente. En caso contrario, el contrato será anulable. Cuando la garantía se refiere a un hecho posterior a la celebración del contrato, el asegurador podrá darlo por terminado desde el momento de la infracción.

Art. 1076. Sin perjuicio de la obligación que le impone el artículo 1074, el asegurado estará obligado a declarar al asegurador, al dar la noticia del siniestro, los seguros coexistentes, con indicación del asegurador y de la suma asegurada.

La inobservancia maliciosa de esta obligación le acarreará la pérdida del derecho a la prestación asegurada.

Art. 1078. Si el asegurado o el beneficiario incumplieren las obligaciones que les corresponden en caso de siniestro, el asegurador sólo podrá deducir de la indemnización el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento.

La mala fe del asegurado o del beneficiario en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado siniestro, causará la pérdida de tal derecho.

Art. 1079.El asegurador no estará obligado a responder si no hasta concurrencia de la suma asegurada, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 1074.

Art. 1081.La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria.

La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.

La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho.

Estos términos no pueden ser modificados por las partes.

Art. 1086.El interés deberá existir en todo momento, desde la fecha en que el asegurador asuma el riesgo. La desaparición del interés llevará consigo la cesación o extinción del seguro, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 1070, 1109 y 1111.

Art. 1088.Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso.

Art. 1089.Dentro de los límites indicados en el artículo 1079 la indemnización no excederá, en ningún caso, del 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. Este, no obstante, podrá probar que el valor acordado excede notablemente el verdadero valor real del interés objeto del contrato, mas no que es inferior a él.

Art. 1091.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.

Art. 1092.En el caso de pluralidad o de coexistencia de seguros, los aseguradores deberán soportar la indemnización debida al asegurado en proporción a la cuantía de sus respectivos contratos, siempre que el

asegurado haya actuado de buena fe. La mala fe en la contratación de éstos produce nulidad.

Art. 1093.El asegurado deberá informar por escrito al asegurador los seguros de igual naturaleza que contrate sobre el mismo interés, dentro del término de diez días a partir de su celebración.

La inobservancia de esta obligación producirá la terminación del contrato, a menos que el valor conjunto de los seguros no exceda el valor real del interés asegurado.

Art. 1097.El asegurado no podrá renunciar en ningún momento a sus derechos contra terceros responsables del siniestro. El incumplimiento de esta obligación acarreará la pérdida del derecho a la indemnización.

Art. Art. 1098.A petición del asegurador, el asegurado deberá hacer todo lo que esté a su alcance para permitirle el ejercicio de los derechos derivados de la subrogación. El incumplimiento de esta obligación se sancionará en los términos del artículo 1078.

Art. 1106.La transmisión por causa de muerte del interés asegurado, o de la cosa a que esté vinculado el seguro, dejará subsistente el contrato a nombre del adquirente, a cuyo cargo quedará el cumplimiento de las obligaciones pendientes en el momento de la muerte del asegurado. Pero el adjudicatario tendrá un plazo de quince días contados a partir de la fecha de la sentencia aprobatoria de la partición para comunicar al asegurador la adquisición respectiva. A falta de esta comunicación se produce la extinción del contrato.

30. Si existen beneficios adicionales deberán indicarse los cargos que se generan por la utilización de los servicios de la compañía si los hay, los conceptos que se incluyen en la prima y si existen pagos adicionales por aspectos no contemplados de manera específica.

31. Para el caso del SOAT, las entidades aseguradoras deberán suministrar a los consumidores la misma información que tengan en su sitio web, indicando de manera especial la obligación a cargo de cualquier institución prestadora de salud de dar atención prioritaria a las víctimas de un accidente de tránsito y advertir al consumidor que la reclamación de la indemnización puede realizarse directamente y no requiere apoderados o intermediarios.

OBLIGATORIEDAD DE DE LAS INSITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD (IPS) EN DAR ATENCIÓN PRIORITARIA A LAS VICTIMAS DE UN ACIDENTE DER TRANISTO

Según el Artículo 168 de la Ley 100. (que es el desarrollo del artículo 167 de la misma) especifica que **“la atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por todas las entidades públicas o**

privadas que presten servicios de salud, a todas las personas, independientemente de la capacidad de pago.....”

“ARTÍCULO 168. ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS. La atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud, a todas las personas, independientemente de la capacidad de pago. Su prestación no requiere contrato ni orden previa. El costo de estos servicios será pagado por el Fondo de Solidaridad y Garantía en los casos previstos en el artículo anterior, o por la Entidad Promotora de Salud al cual esté afiliado, en cualquier otro evento.

PARÁGRAFO. Los procedimientos de cobro y pago, así como las tarifas de estos servicios serán definidos por el gobierno nacional, de acuerdo con las recomendaciones del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.”

Según el art. 167, parágrafo 1 de la Ley 100/93, el cubrimiento de los gastos médico-quirúrgicos de las víctimas de accidentes de tránsito será cubierto por las aseguradoras autorizadas para operar el ramo del SOAT y por el FOSYGA en los casos en que no exista póliza que cubra el siniestro.

“ARTÍCULO 167. RIESGOS CATASTRÓFICOS Y ACCIDENTES DE TRÁNSITO. En los casos de urgencias generadas en accidentes de tránsito, en acciones terroristas ocasionadas por bombas o artefactos explosivos, en catástrofes naturales u otros eventos expresamente aprobados por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud tendrán derecho al cubrimiento de los servicios médico-quirúrgicos, indemnización por incapacidad permanente y por muerte, gastos funerarios y gastos de transporte al centro asistencial. El Fondo de Solidaridad y Garantía pagará directamente a la Institución que haya prestado el servicio a las tarifas que establezca el Gobierno Nacional de acuerdo con los criterios del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

PARÁGRAFO 1o. En los casos de accidentes de tránsito, el cubrimiento de los servicios médico-quirúrgicos y demás prestaciones continuará a cargo de las aseguradoras autorizadas para administrar los recursos del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito con las modificaciones de esta Ley.

PARÁGRAFO 2o. Los demás riesgos aquí previstos serán atendidos con cargo a la subcuenta del Fondo de Solidaridad y Garantía, de acuerdo con la reglamentación que establezca el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO 3o. El Gobierno nacional reglamentará los procedimientos de cobro y pago de estos servicios.

PARÁGRAFO 4o. El Sistema General de Seguridad Social en Salud podrá establecer un sistema de reaseguros para el cubrimiento de los riesgos catastróficos.”

**ADVERTIR AL CONSUMIDOR QUE LA RECLAMACION DE LA
INDEMNIZACION PUEDE REALIZARSE DIRECTAMENTE Y NO SE
REQUIERE APODERADOS O INTERMEDIARIOS**

En cuanto a que no se requiere apoderados o intermediarios no hay una norma en particular, sino mas bien se podría dar como una advertencia y como referencia se puede citar el artículo 1 numeral 3 del Decreto 3990/07 donde se detallan quienes son los beneficiarios de las indemnizaciones por accidente de Tránsito en cada uno de los amparos, adicionalmente en este mismo Decreto se define cuales son los Beneficios en cada amparo, Quienes tienen derecho a reclamar y los requisitos para reclamar en cada uno de los amparos

“Numeral 3. Beneficiario. Es la persona natural o jurídica que acredite su derecho para obtener el pago de la indemnización, de acuerdo con las coberturas otorgadas en la póliza o establecidas en la ley, así:

a) Servicios médico-quirúrgicos: La Institución Prestadora de Servicios de Salud, IPS, habilitada, que hubiere prestado los servicios de atención de urgencias, hospitalización, suministro de material médico-quirúrgico, osteosíntesis, artesas y prótesis, suministro de medicamentos, tratamientos y procedimientos quirúrgicos, servicios de diagnóstico y servicios de rehabilitación. Igualmente podrán ser beneficiarias las IPS que suministren la atención inicial de urgencias, quienes deberán remitir al paciente a la IPS más cercana habilitada para el nivel de complejidad requerido;

b) Indemnización por incapacidad permanente: La víctima, como se define en el numeral 9 del presente artículo, que hubiere perdido de manera no recuperable la función de una o unas partes del cuerpo que disminuyan la potencialidad del individuo para desempeñarse laboralmente, calificada como tal de conformidad con las normas vigentes sobre la materia;

c) Indemnización por muerte: Las personas señaladas en el artículo 1142 del Código de Comercio. A falta de cónyuge, en los casos que corresponda a este la indemnización, se tendrá como tal el compañero o compañera permanente que acredite dicha calidad. A falta de cónyuge, compañero o compañera permanente, la totalidad de la indemnización se distribuirá entre los herederos;

d) Indemnización por gastos de transporte al centro asistencial: La persona natural o jurídica que demuestre haber realizado el transporte;

e) Indemnización por gastos funerarios: La persona natural que demuestre haber realizado la erogación pertinente para cubrir estos gastos con cargo a su patrimonio, hasta por el monto que acredite haber sufragado con cargo a su propio patrimonio o al de un tercero y en el valor que no le haya sido reconocido por otro mecanismo.

32. Tratándose de productos de seguros que se comercialicen mediante cualquier modalidad de mercadeo masivo, la entidad deberá asegurarse de que se suministre al consumidor financiero la información requerida en la presente circular o se le indique que la misma se encuentra disponible en sus sitios web respectivos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1046 del Código de Comercio relacionado con la obligación que tienen las entidades aseguradoras de entregar al tomador, en su original, las pólizas.

NO APLICA

33. Con el fin de verificar en cualquier momento el acatamiento de las instrucciones señaladas en el presente numeral, las entidades aseguradoras deben mantener a disposición de esta Superintendencia los soportes que sirvan de sustento al cumplimiento a las reglas de divulgación de información al consumidor financiero y sobre la entrega de la totalidad de la información requerida al momento de la suscripción del contrato respectivo.