

# 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 Todo Riesgo  
Construcción y Montaje.



Seguro de  
Responsabilidad Civil.



Seguro Todo Riesgo  
Transporte de Mercancías.



Seguro de Responsabilidad Civil  
Extracontractual



Seguro Vida Grupo.



Seguro de Cumplimiento

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.





## Pólizas de Cumplimiento

**Con las pólizas de Seguros de Cumplimiento, en Confianza garantizamos las obligaciones** contenidas 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. Así mismo, 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 Caucciones 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](http://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](http://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](http://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](http://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.

Bogotá: (601) 742 4040 | B/manga: (607) 697 2111 | Medellín: (604) 604 0465 | Cali: (602) 489 4111 | Barranquilla: (605) 385 1555  
[centrodecontacto@confianza.com.co](mailto:centrodecontacto@confianza.com.co)



## 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 / Sogamoso**

Teléfono: (608) 747 3894

**Villavicencio**

Teléfono: (608) 678 4359

**Yopal**

Teléfono: (608) 632 8853

---

## Centro de Contacto

**Bogotá:** (601) 742 4040

**Medellín:** (604) 604 0465

**Barranquilla:** (605) 385 1555

**B/manga:** (607) 697 2111

**Cali:** (602) 489 4111

[centrodecontacto@confianza.com.co](mailto:centrodecontacto@confianza.com.co)