

Bogotá, dieciséis (16) de febrero de dos mil veinticuatro 2024.  
216758

Señor:

**HERNANDO JAIMES RAMIREZ**

[hernandojaimes@hotmail.com](mailto:hernandojaimes@hotmail.com)

**Referencia: Respuesta PQR radicado interno No. 216758.**

Respetado Señor,

Reciba el más cálido saludo.

En MAPFRE, buscamos cada día mejorar en todos nuestros procesos y tomamos como prioridad cada petición, queja, reclamo y sugerencia de nuestros clientes, ya que esto nos permite mejorar permanentemente para prestarle el mejor servicio y así consolidarnos como su aseguradora global de confianza.

En virtud de su requerimiento radicado a través de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, dirigido a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., en la que solicita se realice una investigación con respecto a las conductas que atentan contra el consumidor financiero, y contra la integridad y transparencia de los mercados por parte de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Revisadas sus peticiones, nos permitimos reiterar el sentido de respuesta que se ha brindado en ocasiones anteriores, toda vez que no se evidencia que se haya atentado contra el consumidor financiero, ya que las vinculaciones y negociación que llegase a generar MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., se realiza de manera libre, voluntaria entre las partes.

Así mismo se le informa que las cláusulas particulares que se llegaran a negociar y acordar entre los contratantes hacen parte del giro normal de las actividades comerciales, se hace pertinente indicar que el desarrollo, manejo, ejecución de la vinculación de intermediarios se encuentra catalogado como documentos del comerciante y por lo tanto gozan de reserva legal que no puede ser divulgada a terceros.

Finalmente, le recordamos que para cualquier información puede contactarnos durante las 24 horas marcando en Bogotá (601)3077024, desde celular # 624, en el resto del país 018000519991, o si lo prefiere a través de nuestra página Web [www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co) – clientes.mapfre.com.co.

Si no se encuentra conforme con la presente respuesta y desea interponer su queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, a continuación, le informamos sus datos de contacto: correo electrónico [defensoriamapfre@gmail.com](mailto:defensoriamapfre@gmail.com), teléfono fijo: (601) 4587174, celular: 3123426229, dirección de oficina: Carrera 13 # 29-21 Oficina 221 Bogotá.

Cordialmente,



Representante Legal – Asuntos judiciales, extrajudiciales y administrativos  
**MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.**