



Bogotá, siete (07) de septiembre de dos mil veintidós (2022)
SGQ-152-2022

Señor
HERNANDO JAIMES RAMIREZ
hernandojaimes@hotmail.com

Referencia: Respuesta a reclamación con radicación interna No. 185203 Radicado SFC No. 13261657803322838253

Reciba el más cálido saludo y sincero agradecimiento por habernos escogido como su compañía de seguros.

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 y MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Revisada todas y cada una de sus peticiones, se ha brindado la respectiva respuesta y no se evidencia que se haya atentado contra el consumidor financiero, toda vez 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.

Tal y como se indicó en la respuesta dieciocho (18) de abril de dos mil veintidós (2022).



Recuerde 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 - 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, teléfono fijo: (601) 4587174, celular: 3123426229 dirección de oficina: Carrera 13 # 29-21 Oficina 221 Bogotá.

Cordialmente,

LUISA FERNANDA PAZ DELGADO

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

MTTORRE/SGQ-152-2022