

## **JLT VALENCIA & IRAGORRI CORREDORES DE SEGUROS, S.A.**

### **PROTOCOLO DE NEGOCIOS**

El presente protocolo de negocios se ha establecido considerando la importancia de los intereses que nos han sido confiados y se basa en los principios éticos y de responsabilidad que las leyes, normas y el ejercicio de la nuestra profesión con nuestros clientes, no lo imponen y nos subordinan a los más exigentes parámetros de comportamiento.

#### **Principios de Actuación**

- Máxima Buena Fe
- Privacidad
- Vocación de la Verdad
- Calidad del Servicio
- Respeto y cumplimiento de las Leyes y Normas
- Responsabilidad
- Compromiso con la Sociedad

#### **Deberes con Respecto a Nuestros Clientes**

- Actuamos de manera independiente para proteger los intereses de nuestros clientes en calidad de Tomadores, Asegurados y/o Beneficiarios de una póliza contratada por nuestro intermedio.
- Instruimos a nuestros clientes sobre el alcance del contrato de seguros.
- Verificamos que las pólizas contengan todas las estipulaciones y condiciones bajo las cuales se nos han dado instrucciones de colocación y cobertura de riesgos.
- Asesoramos al asegurado durante la vigencia del contrato de seguro y particularmente en el momento de ocurrencia del siniestro.
- Recomendamos a nuestros clientes para que en el cubrimiento de sus riesgos, la colocación se realice con las aseguradoras de mayor confiabilidad y solidez.
- Asesoramos a nuestros clientes en la adopción de medidas que conduzcan a la adecuada administración de sus riesgos.
- Conservamos el secreto profesional sobre la información confidencial recibida.
- Incorporamos en nuestros procesos internos las actividades necesarias para garantizar el cumplimiento de la normatividad en cuanto al manejo de Protección de Datos Personales de nuestros clientes y terceros.

- Acogemos lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia para la implementación de los Requisitos de Idoneidad, en nuestra condición de intermediarios de seguros.

### **Deberes con Respecto a las Aseguradoras (Compañías de Seguros)**

- Presentamos al Asegurador información clara, verídica y completa para que éste pueda tener un amplio conocimiento del riesgo y las condiciones bajo las cuales se celebrará el contrato de seguro.
- Cooperamos con las aseguradoras para que las gestiones a nuestro cargo, se realicen en forma expedita.
- Ilustramos a nuestros clientes para que se abstengan de presentar solicitudes o reclamaciones a las aseguradoras que no tengan fundamento.
- Nos abstenemos de divulgar la información confidencial recibida por parte de la aseguradora.
- Sugerimos las medidas que nos permitan el desarrollo de la mejor relación entre las partes involucradas en el contrato de seguro.

### **Deberes Generales**

- Mostrar siempre dignidad, competencia y responsabilidad en el ejercicio de la profesión.
- Cooperar con las entidades públicas encargadas de la vigilancia de la actividad

### **Servicios a Nuestros Clientes**

- Identificación de las necesidades de nuestros clientes en materia de seguros.
- Estudio y análisis de las pólizas de seguro para ajustarlas a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes en esta materia.
- Seguimiento y control de los siniestros a nuestro cargo, durante todas sus etapas y hasta el momento de liquidación y pago final.

## **CARTILLA DE INFORMACIÓN PARA CLIENTES**

El presente documento brinda información importante sobre su seguro y debe ser leído cuidadosamente.

### **¿Qué productos ofrecemos?**

Ofrecemos y proveemos productos de las Compañías de Seguros, dentro de un acuerdo con ellos que nos permite brindarle una cotización, confirmar la cobertura, solicitar la emisión de la póliza y renovarla automáticamente, actuando en su representación y bajo su consentimiento. Por ello es importante que nos mantengan informados acerca de los cambios que puedan darse en el riesgo asegurado.

Copia de la póliza y documentación relacionada pueden ser obtenidas contactándonos o directamente con las aseguradoras.

### **¿Cómo satisfacemos sus necesidades?**

A través de consultas recopilamos información sobre sus necesidades y la utilizamos para cotizar con las Compañías de Seguros, brindándoles opciones de coberturas.

De igual manera y si antes de 5 días hábiles para el vencimiento de su contrato de seguro no hemos recibido ningún tipo de comunicación verbal o escrita por cualquier tipo de medio, físico o electrónico sobre su renovación, entenderemos que no es de su interés continuar con el mismo, razón por la cual el contrato de seguro se da por no renovado.

En igual sentido, si surtidas distintas comunicaciones entre el cliente y nuestros funcionarios, preventivamente y en el término antes indicado, solicitaremos la renovación de su contrato de seguro hasta su colocación final y en caso de no estar de acuerdo con los términos del mismo, procederemos con su cancelación quince días hábiles posteriores al inicio de vigencia.

### **Información Proporcionada**

En virtud de lo establecido en el artículo 1058 del Código de Comercio, la información que nos suministre será utilizada para determinar la aceptación y el costo del seguro, por lo cual, usted nos debe proporcionar toda la información que pueda influir en la decisión de la Compañía de Seguros para aceptar su seguro y a qué costo. Si no nos proporciona información de este tipo la Compañía de Seguros se puede negar a pagar cualquier siniestro que se presente. Si tiene alguna duda respecto a la revelación de alguna información por favor consúltela con nosotros.

## **Costos**

Las primas son cotizadas incluyendo los impuestos y derechos de emisión, cualquier otro costo o tarifa será incluida en su cotización. En las cotizaciones los costos mencionados son de pago al contado normalmente. En caso de requerir algún tipo de financiación para el pago de las mismas, nos debe indicar esta consideración para el trámite correspondiente ante al Asegurador y de esta forma, evitar inconvenientes futuros.

## **¿Qué cobramos nosotros?**

Jardine Lloyd Thompson Valencia & Iragorri (JLT) acorde con la normatividad legal vigente, establecida en el Código de Comercio cobra una comisión acordada con la Compañía de Seguros por el servicio de corretaje que es un porcentaje de la prima que paga por su seguro.

JLT también puede recibir otros tipos de ingresos de las Compañías de Seguros, incluyendo comisiones sobre utilidad o participaciones en utilidad pagadas por los aseguradores en ciertas clases de negocios.

Adicionalmente es importante mencionar que los recursos provenientes de primas que son recaudadas a través de JLT son manejados en una cuenta de ahorros específica que genera rendimientos financieros.

Usted debe tener presente que si un negocio ha sido presentado por un tercero nosotros podremos compartir nuestra comisión de corretaje con el tercero. Si este es el caso, previa su solicitud, les brindaremos todos los detalles.

## **Cancelación**

Esperamos que se encuentre satisfecho con su póliza. Por favor tenga en cuenta que su seguro tiene condiciones generales, particulares, obligaciones y cláusulas de garantías, entre otras, que hacen parte integral de la póliza, léala cuidadosamente con el ánimo que cumpla con sus necesidades. Si no es así, Usted tiene derecho a cancelar su seguro. Lo relacionado con la Revocación Unilateral está consignado en el artículo 1071 del Código de Comercio.

## **Atención de Siniestros**

Si necesita declarar un siniestro póngase en contacto con nosotros, siga los pasos indicados en la póliza y si requiere cualquier ayuda adicional, nosotros lo guiaremos durante el proceso de reclamación.

## **Confidencialidad de la Información**

Toda la información que nos sea suministrada por nuestros clientes será mantenida de manera segura y utilizada exclusivamente para administrar su seguro y actualizar nuestros registros.

Es posible que ocasionalmente le enviemos información sobre seguros relacionados con servicios o productos, que puedan ser de su interés. Por favor comuníquenos si no desea recibir este tipo de información.

## **¿Qué hacer si tiene un reclamo?**

Si por alguna razón Usted no está satisfecho con nosotros, nos gustaría escucharlo. Presentar un reclamo no afecta su derecho a tomar acciones judiciales.

Si no está satisfecho con la Compañía de Seguros por favor, en primera instancia contáctese con nosotros o si desea, puede presentar el reclamo directamente con ellos

## **Pago de la Prima de Seguros**

De conformidad con lo estipulado en el artículo 1066 del Código del Comercio, es indispensable estar al día en el pago de las primas asumidas al contratar las pólizas de seguros según lo estipulado en los condicionados de las mismas. Si no se estipula ninguna fecha de pago, debe realizarse dentro del mes siguiente al inicio de la cobertura del seguro.

Si los aseguradores aceptan la solicitud de pago de la prima en cuotas u otras modalidades, el pago de cada una de las ellas deberá efectuarse en las fechas indicadas en cada documento.

Es importante tener en cuenta lo señalado, toda vez que el incumplimiento del pago de primas origina la suspensión inmediata de la cobertura del seguro. En tal sentido, de presentarse un siniestro y no estar al día en el pago de sus primas, la compañía aseguradora se libera de toda responsabilidad para su indemnización.