

# DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CLIENTE DE WILLIS

**La Declaración de Derechos del cliente de Willis, demuestra nuestro compromiso de mantener el nivel más alto de integridad del sector de la industria y cómo comunicamos el Valor de la Experiencia de Willis.**

**En Willis, nuestra cultura y nuestras acciones se guían por los siguientes principios:**

1. Willis representa los mejores intereses del cliente a través del 'Client Advocate'. Los recursos y servicios globales de Willis están dispuestos para entender al cliente, su industria y sus necesidades individuales. Las recomendaciones y soluciones personalizadas de Willis se verán impulsadas por lo que represente el mejor interés para el mismo. Esta es la pieza central del valor que Willis ofrece a sus clientes.
2. Al inicio de todo nuevo compromiso y en toda renovación posterior, Willis describirá el servicio y el valor que ofrece y cómo se ve compensada por ello, en un lenguaje simple y directo, como parte del Compromiso de Prestación de Servicios y el Modelo de Servicio al Cliente de Willis.
3. Willis escucha antes de actuar. Sus relaciones con los clientes se caracterizarán por una comunicación transparente, completa y franca.
4. Willis valora la información aportada por los clientes sobre la calidad de sus servicios. Los clientes pueden comentar, criticar y sugerir temas de mejora.
5. Willis exigirá que el entrenamiento de todos sus Asociados incluya mayor énfasis en su obligación de cuidado, lealtad incondicional y absoluta información a sus clientes.
6. Los Asociados de Willis no podrán aceptar obsequios, invitaciones ni viajes por parte de las aseguradoras que puedan representar un conflicto de intereses con sus clientes.
7. Willis no aceptará pagos de comisiones contingentes por parte de Compañías Aseguradoras.\*
8. Willis conducirá sus negocios de acuerdo con las pautas de las "mejores prácticas" que están incluidas en el Modelo de Excelencia de Willis.
9. Los clientes de Willis recibirán los beneficios de nuestro enfoque de servicio 'glocal': Nuestros recursos globales disponibles localmente, para ayudar a nuestros clientes a cumplir con sus máximos objetivos en la administración de los riesgos de sus negocios, independientemente de su ubicación geográfica.
10. El cumplimiento de estos principios será monitoreado por una serie de controles internos, que incluyen revisiones periódicas de los manuales de cumplimiento, auditorías, y análisis por parte del Comité de Auditoría de la Junta Directiva de Willis.

*\*Antes de la fusión con Willis, HRH aceptó compensación de contingencia en algunas de las cuentas de sus clientes. Estas contingencias se suprimirán progresivamente durante un período de tres años, y no se aceptarán contingencias para ningún nuevo cliente de corretaje ni para negocios que se generen después de la adquisición del 1 de octubre de 2008.*

## COMPROMISO DE PRESTACION DE SERVICIOS (TOBA)

El objetivo de este documento es formalizar nuestra relación con Ustedes, darles a conocer nuestra relación profesional, los servicios que le brindamos y a los cuales nos comprometemos.

Agradecemos leer este documento cuidadosamente, teniendo en cuenta que establece los términos de nuestra relación y contiene información acerca de las responsabilidades que asumimos. Les agradecemos nos contacten si hay algún aspecto en este documento que no se encuentre claro o en el que estén en desacuerdo.

### Introducción

Willis Colombia es una Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, que cumple con las normas y principios establecidos por nuestra compañía en relación con las actividades generales del negocio de seguros.

Nuestra compañía matriz es Willis Group Holding Limited, una firma constituida en Bermudas y listada en la Bolsa de Valores de New York.

Somos un intermediario líder e independiente y una compañía consultora en administración de riesgos. Ofrecemos servicios transaccionales y/o de consultoría para satisfacer sus requerimientos en seguros.

Prestamos asesoría en todo tipo de seguros de propiedad, patrimoniales y de personas. Somos independientes de cualquier compañía de seguros.

Nos comprometemos durante la prestación de nuestros servicios a velar por sus mejores intereses. Para soportar nuestros compromisos hemos adoptado la 'Carta de Derechos de los Clientes de Willis'.

### NUESTROS SERVICIOS

#### Negociación y Colocación

Estructuraremos su programa de seguros de acuerdo con sus requerimientos, para una vez, recibida su autorización verbal o escrita, dedicarnos a la colocación de sus necesidades de seguro, sujeto a las Aseguradoras disponibles, con anterioridad a la fecha de inicio, renovación o extensión de la cobertura.

Como su asesor en seguros, lo mantendremos informado del avance de nuestras negociaciones, al igual que de cualquier limitación en la obtención de la cobertura requerida.

Organizaremos su programa de seguros con aseguradores líderes, seleccionando uno o más de un grupo limitado, por sus términos y condiciones en productos de seguros, teniendo en cuenta la naturaleza de la cobertura requerida.

Suministraremos toda la información pertinente a la cobertura de seguros recomendada, para que pueda decidir si debe aceptar el ofrecimiento que le realicen las Aseguradoras a quienes hemos contactado para Usted.

Estaremos atentos a resolver cualquier inquietud con relación a las coberturas ofrecidas, sus beneficios, limitaciones, exclusiones, y cualquier otra condición.

Le enviaremos la documentación respectiva que confirma las condiciones de la cobertura lograda en su nombre, con su correspondiente nota débito o factura de primas. Igualmente y tan pronto como sea posible, los correspondientes documentos relacionados con la póliza, al igual que cualquier modificación o endoso, si así se requiriese.

#### Garantía del Mercado

Si Usted lo requiere, Willis Colombia, lo mantendrá informado acerca de la solvencia financiera de los aseguradores propuestos, a través de información disponible a nivel general, incluyendo las estadísticas generadas por Entidades Regulatorias y Gremiales.

Sin embargo, bajo ninguna circunstancia actuaremos como aseguradores ni podemos garantizar la liquidez de ningún asegurador empleado para sus necesidades.

### Reclamos

A menos que se acuerde lo contrario, suministraremos el servicio de manejo de reclamos durante la vigencia de las pólizas colocadas a través nuestro. Adicionalmente, podemos continuar prestando este servicio cuando ya no seamos sus Corredores mediante un acuerdo mutuo y esto podría implicar un honorario independiente.

El servicio para el manejo de reclamos incluye la notificación del reclamo o circunstancias del mismo a los Aseguradores, una vez Ustedes nos hayan remitido la información pertinente; representarlos para solucionar el reclamo y organizar el cobro y/o pago del mismo de acuerdo con la práctica del mercado y según los términos y condiciones de la póliza.

Brindaremos la asesoría y el soporte necesario, en caso que los reclamos hayan sido presentados directamente por Ustedes a los Aseguradores.

Cuando obtengamos directamente el reembolso del reclamo, este le será enviado a la brevedad posible. Sin embargo, no remitiremos dineros de reclamos antes de haberlos recibido por parte de los Aseguradores.

La resolución de los reclamos, se encuentran dentro de los términos y condiciones contenidos en la póliza.

#### Comunicaciones Electrónicas

A no ser que Ustedes expresen lo contrario, podemos comunicarnos mediante correo electrónico, algunas veces anexando archivos electrónicos adjuntos, lo cual puede generar riesgos inherentes (incluyendo riesgos de seguridad asociados con la intercepción

o acceso no autorizado a dichas comunicaciones, virus, riesgos de corrupción u otros elementos informáticos dañinos).

Aunque Ustedes y nosotros contamos con procedimientos para el control de virus en nuestros sistemas, es importante que revisemos todas las comunicaciones electrónicas para evitar virus informáticos y que todo mensaje llegue completo.

En el evento de un conflicto, ninguna de las partes cuestionará la legalidad de un documento electrónico y el sistema de Willis se considerará el registro principal de comunicaciones y documentos electrónicos adjuntos.

## **ESPERAMOS DE USTED**

Naturalmente, para poder realizar en debida forma nuestra labor y compromiso, requerimos de su estrecha y decidida colaboración.

Por ello, queremos resaltar las obligaciones y los aspectos más importantes a tener en cuenta por Usted en el desarrollo de nuestra asesoría.

### **Formatos de Solicitud**

Algunos seguros requieren el diligenciamiento completo de una solicitud, formulario o documento similar.

Al respecto, les indicaremos las instrucciones del caso y si es requerido, los acompañaremos para su diligenciamiento por Usted.

### **Declaración de Información**

Nuestro objetivo es obtener el mejor producto que satisfaga sus necesidades. Para ello, es necesario que nos suministre la información completa y precisa a fin de atender sus necesidades en materia de cobertura.

El no revelar cualquier hecho material podría ocasionar la objeción de un siniestro o la cancelación de la póliza. La obligación de revelar hechos materiales aplica durante la renovación de sus pólizas, así como, en la compra de nuevas pólizas de seguros.

Naturalmente, Willis no podrá ser responsable por la falta de información.

Debe declararse cualquier información que sea material respecto a los requisitos de las coberturas o que pueda incidir en la decisión de los Aseguradores para aceptar un negocio, finalizar los términos que se deben aplicar y/o el costo de la cobertura.

Es de anotar, que los Aseguradores no tienen ninguna obligación de solicitar o buscar información acerca de Ustedes. Es por ello, que son Ustedes quienes deben revelar todos los hechos y responder completa y claramente cualquier solicitud de información por parte de los Aseguradores.

Le agradeceríamos analizar con nosotros cualquier duda o aclaración acerca de nuevos elementos que nos ilustren mejor la información material que ya poseemos.

### **Selección de Aseguradoras**

De llegarse a presentar alguna inquietud respecto a los Aseguradores seleccionados para satisfacer las necesidades de seguros, debe informárnosla tan pronto como sea posible.

### **Su Póliza**

La póliza enmarca las condiciones del contrato que rigen las relaciones entre Ustedes y los Aseguradores. Por tal motivo, es muy importante que la conozcan, revisando con especial atención las condiciones y garantías que se establecen, pues su incumplimiento puede ocasionar la anulación de la cobertura.

De otro lado, la mejor forma de asegurarse que la póliza o documentación complementaria cumple con los requisitos de cobertura es familiarizándose con ella, observando sus condiciones, y de otro lado, los procedimientos que se relacionan estrechamente con las reclamaciones y su notificación respectiva.

Es importante mantener en un lugar seguro los documentos relacionados con sus pólizas vigentes.

## **Reclamos**

Una de las obligaciones fundamentales como asegurado, es la de informar los reclamos o circunstancias potenciales que pudieran provocar una reclamación.

La presentación del reclamo implica declarar todos los hechos que tengan relación con el mismo. El no acogerse a los términos de notificación de la reclamación oportunamente, puede facultar a los Aseguradores para descontar de la correspondiente indemnización los perjuicios que el retardo en la notificación le pudieren causar.

### **Cambio en las Condiciones**

Se nos debe notificar tan pronto como sea posible de cualquier cambio en las condiciones que pudieran afectar sus riesgos y por ende las condiciones de cobertura, a la luz de la póliza de seguros.

### **Nuestra Información**

Cualquier actividad realizada por nosotros como está esbozado en este documento es exclusiva y toda la información, recomendaciones, propuestas, reportes y otros detalles suministrados por nosotros en relación con los servicios que brindamos, son sólo para su utilización y uso exclusivo.

Cualquier acceso o revelación de esta información a terceros, requiere de nuestro previo consentimiento escrito.

### **Pago de la Prima**

Los Aseguradores, ofrecen un plazo determinado para el pago de las primas y establecen garantías.

Para que los términos del contrato permanezcan vigentes y evitar así una posible objeción en el momento de un siniestro, estos factores deben cumplirse de acuerdo con lo estipulado.

El pago de la prima es otra de las obligaciones fundamentales del asegurado, y por tanto usted está obligado a cancelar todas sus obligaciones de seguros de acuerdo con las fechas de pago expresadas en la nota de cobro u otro documento de pago relacionado.

El no pago de toda o parte de la prima ó la omisión por desconocimiento en la fecha de pago, faculta al Asegurador a la cancelación de la póliza.

### **Nuestra Remuneración**

Recibimos remuneración por concepto de comisión de los Aseguradores, según consta en nuestras comunicaciones durante el proceso de colocación.

También podemos recibir pagos de los Aseguradores por servicios que les proveemos, que no están relacionados con la colocación de algún cliente en particular. Si Usted quisiera recibir información adicional acerca de los acuerdos de este tipo que nosotros tenemos con los Aseguradores, no dude en comunicarse con su Client Advocate.

### **CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información en nuestro poder relacionada con Usted o su negocio, será tratada de manera privada y confidencial, incluso, cuando ya no sea nuestro Cliente.

No revelaremos ninguna información acerca de Usted o su negocio a otras personas, excepto:

- i. Cuando tengamos la obligación de hacerlo de acuerdo con la Ley o requerimientos regulatorios.
- ii. Cuando sea necesario para prestar nuestros servicios (lo que puede implicar revelar a los aseguradores información que se considere confidencial o delicada), para lo cual solicitaremos su consentimiento.
- iii. Si Ustedes lo solicitan.

De otra parte, para efectos de prestar nuestros servicios o para la administración de los sistemas de información, podemos transferirla a este o a cualquier otro país.

### **CONFLICTOS DE INTERÉS**

Pueden surgir circunstancias donde encontremos que tenemos un conflicto de interés en algún asunto en que actuamos. Cuando ello suceda, explicaremos las circunstancias y manejaremos la situación para que no se perjudique ninguna de las partes.

El mercado de seguros es complejo y pueden existir otras circunstancias, las cuales no están descritas en este documento y pueden generar conflictos de interés.

Cualquiera que sean las circunstancias, velaremos por los mejores intereses de nuestro Cliente; sin embargo, si surgiere un conflicto para el cual no hay una solución viable, nos retiraremos de nuestra labor a menos que Ustedes nos soliciten continuar actuando en su nombre, previo consentimiento por escrito.

### **QUEJAS**

En caso de presentarse una queja o deficiencia en los servicios que le brindamos, diríjase en primera instancia a quien es el responsable del manejo de su cuenta.

Si no obtiene una respuesta oportuna y aceptable de su parte, puede comunicarse con nuestro Oficial de Cumplimiento del Modelo de Excelencia en el Servicio 'WEM', en la dirección [dianaalejandra.vargas@willis.com](mailto:dianaalejandra.vargas@willis.com).

Responderemos su queja a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la misma.

También, puede comunicarla al Defensor del Cliente de Willis Colombia Corredores de Seguros S.A., Dra. Liliana Sarmiento, vía correo electrónico al e-mail [lsarmiento@unete.com](mailto:lsarmiento@unete.com), al teléfono y fax 2113298, o dirigirla a la Carrera 13 No. 75 -20, Oficina 208, en la ciudad de Bogotá D.C.

### **POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

Willis Colombia, para garantizar la calidad de su servicio ha desarrollado un sistema de calidad que ha sido reconocido por parte de ICONTEC con el Certificado de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000, en la asesoría en la administración de riesgos, en la asesoría en el corretaje e intermediación en el manejo de riesgos y programas de seguros.

#### **Política de Calidad**

En Willis Colombia, hemos decidido ser el mejor corredor de seguros del País, bajo la misma bandera del Grupo WILLIS. Nos hemos comprometido a

escuchar y a realizar un profundo análisis de las necesidades de nuestros Clientes.

Usamos los recursos de apoyo a nivel mundial para aplicarlos como aporte local, ofreciéndoles soluciones eficaces, innovadoras y creativas, a través de procesos que propendan por la eliminación de errores y omisiones.

Por tal motivo, solicitamos a todo el personal su compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos y del servicio, para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes.

### **Objetivos de la Calidad**

- **Escuchar**

Entendemos por escuchar a nuestros Clientes, la creación de un clima que nos permita conocer su Organización, sus objetivos y su industria, facilitándonos el conocimiento profundo de su negocio.

- **Profesionalismo**

Entendemos por profesionalismo, el desarrollo y entrenamiento de nuestra gente, con el fin de innovar nuestro servicio, basados en el conocimiento de nuestro negocio y el de nuestros clientes; la calidad y confiabilidad del servicio de ingeniería y administración de riesgos; la entrega de información confiable y el apoyo y efectividad de la atención de siniestros frente a las Aseguradoras.

- **Crecimiento**

Entendemos por crecimiento, el desarrollo de nuestra Compañía y de sus Asociados, con el fin de incrementar las ventas en nuestros Clientes actuales y en nuevos Clientes.

- **Oportunidad**

Entendemos por oportunidad, el que nuestro servicio sea prestado en el tiempo en que nos comprometimos.

- **Eliminación de Errores y Omisiones**

Entendemos por la eliminación de Errores y Omisiones, la aplicación de procedimientos adecuados para minimizar la probabilidad de incurrir en errores u omisiones.

- **Mejoramiento Continuo**

Entendemos por mejoramiento continuo, la actividad recurrente que nos permita aumentar la capacidad y calidad para cumplir con lo ofrecido.