

**RV: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM**

Facturacion &lt;facturacion@gha.com.co&gt;

Vie 19/07/2024 15:40

Para: CAD GHA &lt;cad@gha.com.co&gt;

Buenas tardes CAD,

Comedidamente solicito por favor sea cargada la propuesta de honorarios al case N°20291

Cordialmente,

Ana Maria Valdés

**De:** Diana Carolina Benitez Freyre <dbenitez@gha.com.co>**Enviado:** lunes, 5 de junio de 2023 16:57**Para:** Facturacion GHA <facturacion@gha.com.co>; John Edwar Banguera Obando <jbanguera@gha.com.co>**Cc:** Informes GHA <informes@gha.com.co>**Asunto:** RV: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM

Hola, Valentina!

Reenvió correo para que quede en tus registros.

John, por fa, nos confirmas el # de legis.Partes: **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. vs. EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM**

Aun no tenemos juzgado, ni radicado.

Gracias!

**CAROLINA BENITEZ FREYRE**

Abogada Informes

[www.gha.com.co](http://www.gha.com.co)

315 577 6200

[dbenitez@gha.com.co](mailto:dbenitez@gha.com.co)

**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments

**De:** Informes GHA <informes@gha.com.co>**Enviado el:** viernes, 2 de junio de 2023 3:16 p. m.**Para:** Diana Carolina Benitez Freyre <dbenitez@gha.com.co>**Asunto:** RV: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM

MAPFRE

**De:** LUISA FERNANDA PAZ DELGADO <[PDLUISA@MAPFRE.COM.CO](mailto:PDLUISA@MAPFRE.COM.CO)>**Enviado:** viernes, 2 de junio de 2023 15:08**Para:** Darlyn Marcela Muñoz Nieves <[dmunoz@gha.com.co](mailto:dmunoz@gha.com.co)>**Cc:** Santiago Rojas Buitrago <[srojas@gha.com.co](mailto:srojas@gha.com.co)>; Ana María Barón Mendoza <[abarón@gha.com.co](mailto:abarón@gha.com.co)>; Informes GHA <[informes@gha.com.co](mailto:informes@gha.com.co)>; Nathalia Landazabal Ramirez <[nlandazabal@gha.com.co](mailto:nlandazabal@gha.com.co)>; Natalia Gómez Córdoba <[secretaria@gha.com.co](mailto:secretaria@gha.com.co)>**Asunto:** RE: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM

Buen día Darlyn,

Agradecemos de antemano su apoyo en el caso, nos hemos puesto en el trabajo de conseguir la información que nos solicitaron y una vez la tengamos se las copiaremos para que puedan dar inicio al proceso.

A continuación la propuesta de honorarios:

NUMERO DE SINIESTRO	PROVISIÓN CONTABLE	
DEMANDANTE	MAPFRE GENERALES	
RADICADO	SIN RADICADO	
JURISDICCIÓN	SIN JUZGADO ASIGNADO	
El valor de la pretensión en el presente caso es de	\$	3.800.000.000,00
Las siguientes tarifas serán liquidadas de acuerdo al salario mínimo diario legal vigente para la fecha de la actuación.		
En consecuencia con lo anterior los honorarios serán de:		
1. Para los recobros judiciales se realizará anticipo en SMLMV	2	\$ 1.817.052,00
2. Un variable según el valor recuperado		
De 10 smlmv a 20 smlmv	20%	
De 20.1 smlmv a 60 smlmv	15%	
De 60.1 smlmv a 100 smlmv	12%	
De 100.1 smlmv a 200 smlmv	10%	
De 200.1 smlmv a 400 smlmv	8%	
De 400.1 smlmv en adelante	6%	
Las sumas anteriores serán pagaderas de la siguiente forma:		
a. El anticipo con la presentación de la demanda. Este valor incluye todo la gestión que deba realizarse, tanto las etapas prejudiciales como las judiciales		
b. El valor restante será pagado sobre las sumas efectivamente recuperadas, luego de ser consignadas en MAPFRE y se descontará el valor del anticipo.		
Previo a generar la factura debe solicitar al abogado interno el número de autorización con el valor que va a facturar, teniendo en cuenta que, es una provision contable se debe agregar en la factura el código <b>MD_(numero de autorización)</b>		

Cordialmente,

**De:** Darlyn Marcela Muñoz Nieves <[dmunoz@gha.com.co](mailto:dmunoz@gha.com.co)>

**Enviado el:** viernes, 2 de junio de 2023 12:46 p. m.

**Para:** LUISA FERNANDA PAZ DELGADO <[PDLUISA@MAPFRE.COM.CO](mailto:PDLUISA@MAPFRE.COM.CO)>

**CC:** Santiago Rojas Buitrago <[srojas@gha.com.co](mailto:srojas@gha.com.co)>; Ana María Barón Mendoza <[abaron@gha.com.co](mailto:abaron@gha.com.co)>; Informes GHA <[informes@gha.com.co](mailto:informes@gha.com.co)>; Nathalia Landazabal Ramirez <[nlandazabal@gha.com.co](mailto:nlandazabal@gha.com.co)>; Natalia Gómez Córdoba <[secretaria@gha.com.co](mailto:secretaria@gha.com.co)>

**Asunto:** RE: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM

REMITENTE EXTERNO: ATENCIÓN, especialmente con enlaces y archivos adjuntos / EXTERNAL SENDER: be CAUTIOUS, particularly with links and attachments / REMETENTE EXTERNO: ATENÇÃO, principalmente com links e anexos.

Estimada Dra. Paz, muy buenos días,

Amablemente acusamos recibido. Agradecemos la confianza depositada y confirmamos disponibilidad para atender el presente asunto.

Quedamos pendientes de su autorización e instrucciones para conocer si iniciamos las acciones legales pertinentes para el cobro de la acreencia.

Muchas gracias, siempre cordial,

**DARLYN MARCELA MUÑOZ**  
 Coordinadora Área Derecho Privado  
 Suroccidente



[www.gha.com.co](http://www.gha.com.co)

3113888049  
[dmunoz@gha.com.co](mailto:dmunoz@gha.com.co)



**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments

**De:** Darlyn Marcela Muñoz Nieves <[dmunoz@gha.com.co](mailto:dmunoz@gha.com.co)>

**Enviado:** viernes, 2 de junio de 2023 09:48

**Para:** LUISA FERNANDA PAZ DELGADO <[PDLUISA@MAPFRE.COM.CO](mailto:PDLUISA@MAPFRE.COM.CO)>

**Cc:** Santiago Rojas Buitrago <[srojas@gha.com.co](mailto:srojas@gha.com.co)>; Ana María Barón Mendoza <[abaron@gha.com.co](mailto:abaron@gha.com.co)>; Informes GHA <[informes@gha.com.co](mailto:informes@gha.com.co)>; Nathalia Landazabal Ramirez <[nlandazabal@gha.com.co](mailto:nlandazabal@gha.com.co)>; Natalia Gómez Córdoba <[secretaria@gha.com.co](mailto:secretaria@gha.com.co)>

**Asunto:** RV: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM

Estimada Dra. Paz, muy buenos días,

Amablemente acusamos recibido. Agradecemos la confianza depositada y confirmamos disponibilidad para atender el presente asunto.

Quedamos pendientes de su autorización e instrucciones para conocer si iniciamos las acciones legales pertinentes para el cobro de la acreencia.

Muchas gracias, siempre cordial,

**DARLYN MARCELA MUÑOZ**  
 Coordinadora Área Derecho Privado  
 Suroccidente



[www.gha.com.co](http://www.gha.com.co)

3113888049  
[dmunoz@gha.com.co](mailto:dmunoz@gha.com.co)



**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments

**De:** Santiago Rojas Buitrago <[srojas@gha.com.co](mailto:srojas@gha.com.co)>

**Enviado:** jueves, 1 de junio de 2023 14:21

**Para:** Darlyn Marcela Muñoz Nieves <[dmunoz@gha.com.co](mailto:dmunoz@gha.com.co)>

**Asunto:** RV: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM

## NUEVA ASIGNACIÓN

**Santiago Rojas**

Gerente General de Litigios


[www.gha.com.co](http://www.gha.com.co)


311 2825010



(6) (2) 669 4075 - (6) (1) 743 6592


[srojas@gha.com.co](mailto:srojas@gha.com.co)


**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.

**De:** LUISA FERNANDA PAZ DELGADO <[PDLUISA@MAPFRE.COM.CO](mailto:PDLUISA@MAPFRE.COM.CO)>

**Enviado:** jueves, 1 de junio de 2023 12:13

**Para:** Gustavo Alberto Herrera Avila <[gherrera@gha.com.co](mailto:gherrera@gha.com.co)>

**Cc:** Santiago Rojas Buitrago <[srojas@gha.com.co](mailto:srojas@gha.com.co)>; ETHEL CUBIDES <[ETCUBID@mapfre.com.co](mailto:ETCUBID@mapfre.com.co)>; MARCO TULIO TORRES CLAVIJO <[MTTORRE@mapfre.com.co](mailto:MTTORRE@mapfre.com.co)>

**Asunto:** RV: EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION- ETM

Buen día,

Estimado Doctor, de manera atenta y conforme lo conversado el día de ayer con Ethel, compartimos la trazabilidad de las pólizas suscritas por ETM con MAPFRE, sobre las cuales a hoy no se ha recibido pago alguno de prima.

Quisiéramos contar con su apoyo dentro de este proceso con el fin de poder definir la mejor opción para MAPFRE sin riesgo tener problemas mediáticos ni patrimoniales.

La empresa se encuentra en reorganización y hay rumores sobre su entrada a liquidación a finales de junio:

1. La entidad se puede declarar en insolvencia económica.
2. Presenta una cartera envejecida con una mora mayor 178 días.
3. Han incumplido con los acuerdos otorgados y están solicitando plazos de pago que no son lo más favorables para MAPFRE.
4. La compañía ha cubierto el pago de siniestros.
5. El asesor Bellini Angel nos está indicando que como compañía podemos enfrentarnos a un riesgo reputacional y que pueden reportar el caso de forma mediática, estos comentarios surgieron en espacio de conciliación donde notificamos la cancelación del programa de seguros por el incumplimiento en el pago de las primas.
6. El Cliente está constituido bajo entidad privada, pero quieren que se le otorgue un tratamiento de entidad pública.

NOM_AGENTE	DESC_PRODUCTO	NUM_POLIZA_GRUPO	Suma de IMP_RECIBO	IMP_PROVISION
AGENCIA DE SEGUROS BONANZA LTDA	SERVICIO PUBLICO	1508115900101	24.822.291,91	15.889.348,95
	TRDM	1507222000221	11.621.898,00	2.680.402,00
	TREBOL DELEGACIONES	1507117006088	4.885.496,00	138.830,44
	VIDA GRUPO	1507422900175	24.070.168,00	449.800,98
BELLINI ANGEL ASESORES DE SEGUROS LTDA	SERVICIO PUBLICO	1508123900101	2.814.679.193,08	125.770.040,95
	TRDM	1507223000610	158.096.950,00	21.816.057,32
<b>Total general</b>			<b>3.038.175.996,99</b>	<b>166.744.480,64</b>

**De:** CARLOS ANDRES RIVERA CHAPETON <[CRIVERA@mapfre.com.co](mailto:CRIVERA@mapfre.com.co)>

**Enviado el:** miércoles, 31 de mayo de 2023 3:18 p. m.

**Para:** LUISA FERNANDA PAZ DELGADO <[PDLUISA@MAPFRE.COM.CO](mailto:PDLUISA@MAPFRE.COM.CO)>

**CC:** FABIAN ALFREDO AVILA APONTE <[FAAVILA@mapfre.com.co](mailto:FAAVILA@mapfre.com.co)>; Pérez Quecano Carolina <[CPEREZQ@mapfre.com.co](mailto:CPEREZQ@mapfre.com.co)>; NAVARRETE VARGAS YULLY ANDREA <[YANAVAR@mapfre.com.co](mailto:YANAVAR@mapfre.com.co)>; Avila Alfonso Diego Alexander <[ADIEGOA@mapfre.com.co](mailto:ADIEGOA@mapfre.com.co)>

**Asunto:** EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION– ETM

Buen día

Luisa, te comparto antecedentes del caso conversado del cliente EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO ETM SA EN REORGANIZACION– ETM identificado con NIT900.100.778-5, importante tener presente:

1. La entidad se puede declarar en insolvencia económica.
2. Presenta una cartera envejecida con una mora mayor 178 días.
3. Han incumplido con los acuerdos otorgados y están solicitando plazos de pago que no son lo más favorables para MAPFRE.
4. La compañía ha cubierto el pago de siniestros.
5. El asesor Bellini Angel nos está indicando que como compañía podemos enfrentarnos a un riesgo reputacional y que pueden reportar el caso de forma mediática, estos comentarios surgieron en espacio de conciliación donde notificamos la cancelación del programa de seguros por el incumplimiento en el pago de las primas.
6. El Cliente está constituido bajo entidad privada, pero quieren que se le otorgue un tratamiento de entidad pública.

NOM_AGENTE	DESC_PRODUCTO	NUM_POLIZA_GRUPO	Suma de IMP_RECIBO	IMP_PROVISION
AGENCIA DE SEGUROS BONANZA LTDA	SERVICIO PUBLICO	1508115900101	24.822.291,91	15.889.348,95
	TRDM	1507222000221	11.621.898,00	2.680.402,00
	TREBOL DELEGACIONES	1507117006088	4.885.496,00	138.830,44
	VIDA GRUPO	1507422900175	24.070.168,00	449.800,98
BELLINI ANGEL ASESORES DE SEGUROS LTDA	SERVICIO PUBLICO	1508123900101	2.814.679.193,08	125.770.040,95
	TRDM	1507223000610	158.096.950,00	21.816.057,32
<b>Total general</b>			<b>3.038.175.996,99</b>	<b>166.744.480,64</b>

Gracias

Cualquier inquietud al respecto por favor no duden en contactarme.

Cordial saludo.

CARLOS ANDRÉS RIVERA CHAPETÓN  
 Analista de Cartera Front  
 VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA  
 MAPFRE | COLOMBIA  
 Carrera 14 # 96 -34 Piso. 5  
 Bogotá (Colombia)  
 Teléfono: 6439600 Ext 1132  
 Celular: 3160186985  
[crivera@mapfre.com.co](mailto:crivera@mapfre.com.co)



MAPFRE contribuye a la conservación del medio ambiente.

**INFORMACION IMPORTANTE:**

**MEDIOS DE PAGO**

- 1) MAPFRE PSE, desde la web [www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co), ingresando por las dos opciones:
    - 1.1) GESTIONA TUS PAGOS (sin necesidad de usuario y contraseña)
  - 2) OFICINA VIRTUAL ingresando por la opción de CLIENTES con el usuario y contraseña.
- EXEQUIAS PSE, desde la web [www.mapfre.com.co](http://www.mapfre.com.co) el pago se puede hacer por la opción de: o GESTIONA TUS PAGOS.

-----  
Este mensaje, así como los archivos adjuntos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado y/o autorizado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error, o tiene conocimiento del mismo por cualquier motivo, por favor comunicárnoslo de forma inmediata por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo. Cualquier utilización, reproducción, alteración, archivo o comunicar a terceros el presente mensaje y archivos anexos, podrá ser considerado ilegal. El presente mensaje se ajusta a lo establecido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen lo relacionado con este tema.

MAPFRE Seguros Generales y MAPFRE Colombia Vida seguros informan que: A través del Defensor del Consumidor Financiero usted tiene la posibilidad de interponer quejas por fallas y deficiencias en los servicios.

Estas quejas pueden ser radicadas mediante alguno de los siguientes canales:

Defensor principal MAPFRE: Dr. Manuel Guillermo Rueda Serrano; E-mail: [defensoriamapfre@gmail.com](mailto:defensoriamapfre@gmail.com); dirección física: Carrera 13 A # 28-38 Oficina 221 – Bogotá D.C.; en el celular: 3123426229; Defensor suplente Dr. Jorge Humberto Martínez Luna; Dirección: Transversal 17 A Bis # 36-60 – Bogotá D.C.; Teléfono Celular: 3102234304; Correo electrónico: [martiluabog@cable.net.co](mailto:martiluabog@cable.net.co); Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua; o en la página web MAPFRE.COM.CO, oficinas y líneas telefónicas de MAPFRE en Colombia.

\*\*\*DISCLAIMER\*\*\*

Este mensaje, así como los archivos adjuntos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado y/o autorizado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error, o tiene conocimiento del mismo por cualquier motivo, por favor comunicárnoslo de forma inmediata por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo. Cualquier utilización, reproducción, alteración, archivo o comunicar a terceros el presente mensaje y archivos anexos, podrá ser considerado ilegal. El presente mensaje se ajusta a lo establecido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen lo relacionado con este tema.

-----  
Este mensaje, así como los archivos adjuntos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado y/o autorizado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error, o tiene conocimiento del mismo por cualquier motivo, por favor comunicárnoslo de forma inmediata por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo. Cualquier utilización, reproducción, alteración, archivo o comunicar a terceros el presente mensaje y archivos anexos, podrá ser considerado ilegal. El presente mensaje se ajusta a lo establecido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen lo relacionado con este tema.

MAPFRE Seguros Generales y MAPFRE Colombia Vida seguros informan que: A través del Defensor del Consumidor Financiero usted tiene la posibilidad de interponer quejas por fallas y deficiencias en los servicios.

Estas quejas pueden ser radicadas mediante alguno de los siguientes canales:

Defensor principal MAPFRE: Dr. Manuel Guillermo Rueda Serrano; E-mail: [defensoriamapfre@gmail.com](mailto:defensoriamapfre@gmail.com); dirección física: Carrera 13 A # 28-38 Oficina 221 – Bogotá D.C.; en el celular: 3123426229; Defensor suplente Dr. Jorge Humberto Martínez Luna; Dirección: Transversal 17 A Bis # 36-60 – Bogotá D.C.; Teléfono Celular: 3102234304; Correo electrónico: [martiluabog@cable.net.co](mailto:martiluabog@cable.net.co); Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua; o en la página web MAPFRE.COM.CO, oficinas y líneas telefónicas de MAPFRE en Colombia.

\*\*\*DISCLAIMER\*\*\*

Este mensaje, así como los archivos adjuntos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado y/o autorizado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error, o tiene conocimiento del mismo por cualquier motivo, por favor comunicárnoslo de forma inmediata por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo. Cualquier utilización, reproducción, alteración, archivo o comunicar a terceros el presente mensaje y archivos anexos, podrá ser considerado ilegal. El presente mensaje se ajusta a lo establecido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen lo relacionado con este tema.

-----  
Este mensaje, así como los archivos adjuntos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado y/o autorizado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error, o tiene conocimiento del mismo por cualquier motivo, por favor comunicárnoslo de forma inmediata por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo. Cualquier utilización, reproducción, alteración, archivo o comunicar a terceros el presente mensaje y archivos anexos, podrá ser considerado ilegal. El presente mensaje se ajusta a lo establecido por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifiquen o deroguen lo relacionado con este tema.

MAPFRE Seguros Generales y MAPFRE Colombia Vida seguros informan que: A través del Defensor del Consumidor Financiero usted tiene la posibilidad de interponer quejas por fallas y deficiencias en los servicios.

Estas quejas pueden ser radicadas mediante alguno de los siguientes canales:

Defensor principal MAPFRE: Dr. Manuel Guillermo Rueda Serrano; E-mail: [defensoriamapfre@gmail.com](mailto:defensoriamapfre@gmail.com); dirección física: Carrera 13 A # 28-38 Oficina 221 – Bogotá D.C.; en el celular: 3123426229; Defensor suplente Dr. Jorge Humberto Martínez Luna; Dirección: Transversal 17 A Bis # 36-60 – Bogotá D.C.; Teléfono Celular: 3102234304; Correo electrónico: [martiluabog@cable.net.co](mailto:martiluabog@cable.net.co); Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua; o en la página web MAPFRE.COM.CO, oficinas y líneas telefónicas de MAPFRE en Colombia.