

GUÍA de  
SEGUROS



Viva Seguro

Programa de Educación Financiera

fasecolda  
Federación de Aseguradores Colombianos

Con el ánimo de propiciar un mayor entendimiento de los seguros en la población, y así promover la adopción de decisiones más informadas a la hora de adquirir un seguro, y en general, administrar los riesgos, las Compañías de Seguros, a través de La Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA, vienen adelantando el Programa de Educación Financiera Viva Seguro.

Como parte del programa, FASECOLDA presenta este manual, el cual se ha estructurado para explicar de manera sencilla los aspectos fundamentales de los seguros, adicionalmente le permitirá al lector identificar cuáles son sus derechos y deberes como asegurado, así como los mecanismos dispuestos en la ley para la protección de los mismos.

FASECOLDA advierte que la información consignada en el presente documento no reemplaza el proceso que las partes interesadas en el aseguramiento deben adelantar para la adecuada protección. Los procesos de suscripción tiene particularidades que son únicas a cada tipo de seguro y a cada compañía, por esta razón, el contenido del presente manual es meramente ilustrativo.

FASECOLDA no se hace responsable por el uso que se realice de este manual en el proceso de suscripción y/o reclamación, ni por las consecuencias generadas por su inadecuada utilización. Este manual no reemplaza los clausulados de las pólizas de seguros que se ofrecen en el país, ni compromete la opinión de las compañías de seguros.

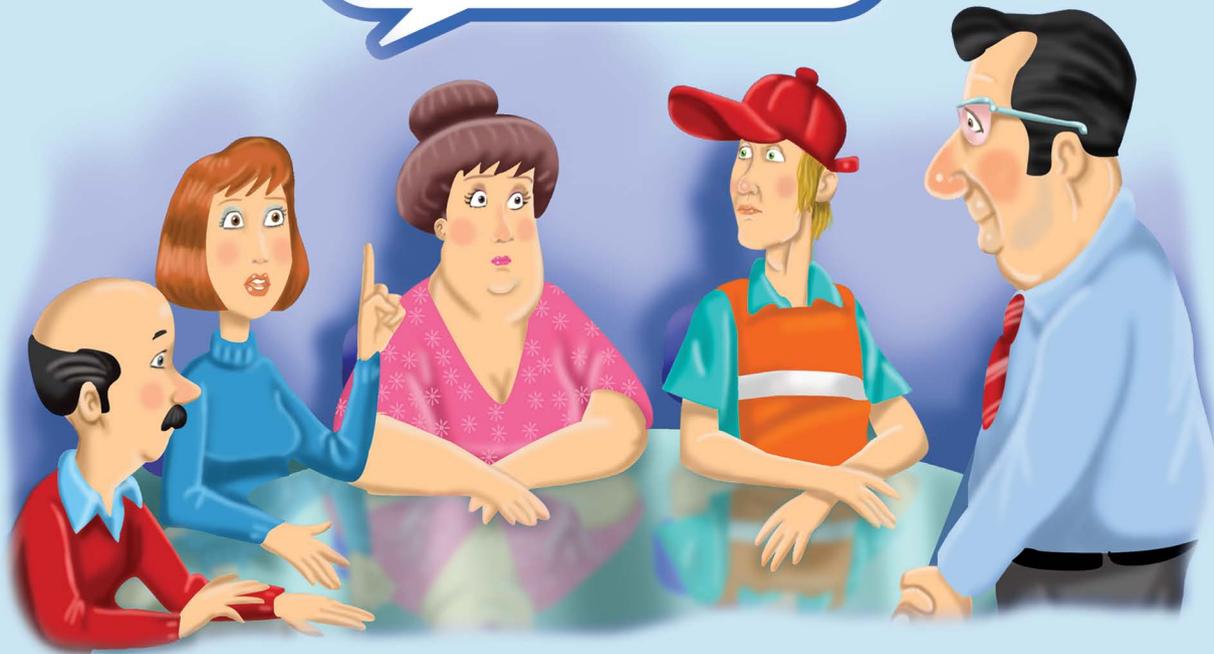
El presente documento está basado en los estándares técnicos y jurídicos vigentes al momento de su publicación y puede ser consultado y descargado de la página Web del Programa de Educación Financiera [www.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com)

Se autoriza la reproducción, traducción o adaptación de este manual siempre y cuando las copias reproducidas, traducidas o adaptadas sean distribuidas sin costo o a precio de costo y sin fines de lucro.

Toda reproducción, traducción o adaptación debe incluir la siguiente aclaración: Tomado originalmente del libro ¿Está usted seguro? Protéjase!, Derechos Reservados © 2009 FASECOLDA, FUNDASEG y el SENA.

Cualquier reproducción física o electrónica y/o distribución de más de 100 copias al año, deberá ser autorizada por escrito por FASECOLDA. Para consultas sobre derechos o permisos de reproducción, contáctese con: [vivaseguro@fasecolda.com](mailto:vivaseguro@fasecolda.com) o al PBX 3443080.

# Presentación



**¿Alguna vez nos hemos puesto a pensar qué pasará con nuestros hijos, especialmente los menores, cuando alguno de los padres falte, o cuando un incendio acabe con nuestra casa?**

**¿Cuántos de nosotros hemos vivido situaciones inesperadas que afectan las finanzas de nuestro hogar y ponen en riesgo lo que con esfuerzo hemos construido?**

Todos estamos expuestos a los riesgos y ellos pueden llevarnos a perder todo lo que hemos conseguido después de muchos años de trabajo, por ejemplo, una familia, una casa o un negocio.

La vida es una constante lotería y muchas veces preferimos no pensar en esas situaciones que pueden poner en riesgo nuestra tranquilidad y preferimos, en cambio, jugarlos esa lotería sin la protección de un seguro.

**Viva Seguro** es una invitación a ser conscientes de los riesgos a los que podemos estar expuestos, a conocer las diferentes opciones que tenemos para recuperarnos en caso de que ocurra alguna emergencia, es una invitación a protegerse, a tomar decisiones responsables y bien informadas y a confiar en un seguro las cosas más importantes de su vida.



No, por ahora. La verdad no pasé una buena noche. Soñé que estaba en la graduación del colegio de mi hijo Pedro y estábamos muy contentos celebrando en casa. Todo era alegría, y de pronto...

Julia, ¿qué te pasa?  
Parece que no dormiste bien anoche.  
¿Tienes algún problema en casa?

**Ana** 

¿Qué?, ¿pasó algo en el sueño?, cuéntame, cuéntame.

**Julia** 

No Ana, de pronto me desperté y vi a mí alrededor y caí en cuenta que si yo faltó un día quizás Pedro no pueda terminar el colegio.

**Ana** 

¿Sabes? Tienes toda la razón, yo nunca habría pensado en eso. Todos tenemos sueños y momentos felices, pero nunca imaginamos que hay situaciones que pueden amenazar esas épocas felices.

**Julia** 

¿Ves por qué mi cara?

**Ana** 

Sí, ahora la que quedará preocupada seré yo.

**Martín** 

No pude evitar escucharlas, pero en vez de preocuparse las invito a aprender cómo podemos proteger a nuestra familia en caso de que faltemos o proteger nuestras propiedades en caso de que algo inesperado suceda como un accidente, una inundación o un terremoto.



¿Usted cree que tenemos alguna forma de protegernos?

Julia, no creas en imposibles, lo que hay que hacer es encomendarse mucho a Dios.

**Martín** 

Seguramente mi señora, pero de pronto no sea suficiente y necesitemos aprender otras formas de protegernos que nos den mayor tranquilidad.

**Julia** 

Creo que tiene razón. ¿Dígame qué debo hacer?

**Ana** 

Julia, no pierdas el tiempo. Nos vemos después

**Martín** 

Doña Julia déjeme contarle un cuento e invitarla a una pequeña charla que voy a dar con personas como usted que tienen interés en saber cómo enfrentar mejor situaciones inesperadas.



Primero quiero agradecer a Julia por haber aceptado la invitación a venir a esta charla. Ahora sí empezemos. ¿Han pensado ustedes en que pasaría si su esposo se lesiona en un accidente y no puede trabajar durante dos meses?, ó ¿si un hijo tiene una enfermedad grave y debe hospitalizarse?

¿Si una inundación destruye mi casa?

¿Si un incendio destruye mi negocio?

**Luis**



¿Si pierdo mi trabajo?

**Mario**



¿Si roban mi taxi?

**Rosa**



¿Ó si fallezco antes de que mis hijos crezcan?

**Martín**



Como ven, hay muchos riesgos a los que estamos expuestos y todos ellos tienen graves consecuencias para nuestros hogares.

Generalmente estas situaciones traen graves consecuencias para el bolsillo de nuestros hogares. Por ejemplo hacen que nuestros gastos aumenten, que tengamos que endeudarnos o gastar los ahorros que teníamos guardados para la educación de nuestros hijos o la compra de vivienda.

**Mario**



Y a pesar de ello, nunca pensamos en protegernos.



Es cierto Mario, por ejemplo, ¿qué hacen ustedes para protegerse a sí mismos y a sus familias en caso de presentarse alguna de las emergencias que acabamos de nombrar?

**Rosa** 

La verdad, nada.

**Martín** 

¿Lo ven? No pensar sobre nuestros riesgos y sus consecuencias y no tomar acciones para protegernos, puede que a la larga nos salga más costoso.

¿Acaso estamos hoy preparados para reconstruir nuestras casas después de un incendio o para cubrir los gastos de un accidente grave o los gastos de un funeral?

¿Estamos preparados para que en caso de que faltemos nuestros hijos puedan continuar en el colegio o la universidad?

## ¿Qué aprendimos de lo anterior?

Piense en tres emergencias que le podrían pasar y escríbalas en el siguiente cuadro. Al frente de cada emergencia, escriba qué consecuencias podrían tener estas emergencias para el bolsillo de sus familias.

EMERGENCIAS	CONSECUENCIAS
	<hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/> <hr/>

¿Está preparado para responder a estas emergencias?

Sí

No

¿Cómo se prepara?

\_\_\_\_\_

Si dijo no estar preparado o no estar lo suficientemente preparado, lo invitamos a que reflexione sobre aquellos riesgos que pueden pasar en su familia y sobre la importancia de protegerse, para que cuando ocurran no afecten tan duro el bolsillo de su hogar.

Recuerde: ¿Está usted seguro? ¡Protéjase!



¿Qué hacemos generalmente para cubrir los gastos de una emergencia?

Pedir dinero prestado a un familiar o amigo, o usar los ahorros que esperábamos gastar en otras cosas como el grado de nuestros hijos o las vacaciones.

**Teresa** 

Seguramente toca ponerse a trabajar en otras cosas para completar el dinero necesario para pagar los gastos de las emergencias.

**Luis** 

Incluso hasta tendremos que sacar al hijo mayor del colegio y ponerlo a trabajar.

**Juan** 

De pronto hasta pedir dinero al prestamista del barrio o empeñar o vender las máquinas de la fábrica.

**Martín** 

Como pueden ver, nunca estamos preparados y siempre reaccionamos frente a estos eventos. Nunca tomamos acciones antes de que ocurran las emergencias para que cuando pasen no golpeen tan duro nuestras finanzas.

Siempre hacemos cosas después de las emergencias, cuando ya de pronto puede ser tarde o salir más costoso. Eso lo que demuestra es que pocas veces planeamos nuestro futuro pensando en aquellas circunstancias que pueden amenazar nuestra felicidad.

Pero, ¿pedir prestado puede ayudarnos a salir de la emergencia!

Claro Teresa, tienes toda la razón, sin embargo, cuando la emergencia que enfrenta la familia hace que el dinero que entra al hogar se disminuya, como por ejemplo ocurre cuando el jefe de hogar pierde el empleo, cuando fallece o sufre una incapacidad, puede que un préstamo nos ayude a resolver la emergencia en el corto plazo, pero si no se recuperan pronto los ingresos del hogar, posiblemente no habrá como pagar la deuda haciendo más difícil salir de la emergencia.

**Julia**



Sabe que sí. Imagínese que mi compadre José trabajaba embolando zapatos y un día jugando con sus hijos se fracturó un brazo y tuvo que estar incapacitado por un mes. Como en ese mes no pudo trabajar, pidió prestado al prestamista del barrio para poder pagar los servicios y la comida de ese mes.

Pasado un mes, el doctor le dijo que tenía que pasar un mes más incapacitado y el prestamista empezó a cobrarle la deuda y mi compadre no tuvo con qué pagar. Al final le tocó vender su caja de embolar para pagar la deuda y cuando se recuperó ya no tenía con qué trabajar.

**Martín**



Excelente ejemplo doña Julia. Lo que esto nos demuestra es que cuando la emergencia afecta nuestra posibilidad de ganar dinero, es mejor usar los ahorros para pagar los gastos de la emergencia y no el crédito.

**Luis**



Pero ... ¿si no tenemos ahorros? o ¿si los tenemos pero para otras cosas?

**Martín**



Muy buen punto don Luis. Aunque en algunas situaciones es bueno usar los ahorros, no siempre usarlos es la mejor solución para responder a las emergencias.



Tener ahorros a veces nos cuesta trabajo, pero con disciplina, con ayuda de toda la familia, gastando menos de lo que se gana y guardando así sea un poco de dinero cada semana, se logra tener un buen ahorro.

¿La última vez que ahorraron, para que lo hicieron?

Para comprar una nevera.

Para la boda de mi hija.

Para las vacaciones.

**Luis** 

Para el colegio de los niños.

**Martín** 

Cada persona o familia tiene distintas razones para ahorrar. Sin embargo nunca pensamos en ahorrar para eventos futuros inesperados como por ejemplo una enfermedad o un funeral. Todas las familias deberíamos tener un ahorro que sirva para manejar emergencias relativamente pequeñas, como por ejemplo, para pagar los medicamentos de una enfermedad, o cubrir los gastos del hogar cuando el padre, o la madre dejan de trabajar por algunas semanas, o para arreglar las posibles goteras que se presenten en las épocas de invierno.

Sin embargo, la mayoría de nosotros no podemos ahorrar suficiente dinero para hacernos cargo de pérdidas grandes como la reconstrucción de nuestras casas en caso de un terremoto, o el pago de las deudas y demás gastos del hogar si alguno de los jefes de hogar muere o queda impedido para trabajar por culpa de un accidente. Para protegerse frente a eventos de mayor riesgo y que tienen graves consecuencias económicas en nuestros hogares está el seguro.



**Rosa**



Un seguro, además, evitará que tengamos que usar nuestros ahorros que estaban programados para la educación de los hijos o para la compra de vivienda.

**Mario**



El seguro también ayudará a evitar que nos endeudemos, que uno de nuestros hijos salga de estudiar para ingresar a trabajar, o que tengamos que dejar de consumir alimentos para destinar los pocos ingresos a recuperarnos de las pérdidas.

**Martín**



Es correcto.



# ¿Qué aprendimos de lo anterior?



¿Alguna vez usted o una persona cercana a usted ha tenido una emergencia?  Sí  No

¿Recuerda que hizo usted o esa persona para responder a la emergencia?  Sí  No

**Recuerde** que los préstamos nos pueden ayudar a salir de emergencias de manera rápida, pero si la emergencia afecta los ingresos de la casa, como por ejemplo la muerte o el desempleo del jefe de hogar, es mejor usar los ahorros.

Ahorrar nos ayuda a resolver emergencias pequeñas. Todos deberíamos tener un plan de ahorro para esas emergencias.

Para ahorrar se necesita disciplina. Empezar con un monto pequeño diario o a la semana será un buen paso para comenzar.

Pero recuerde que los ahorros pueden no ser suficientes para enfrentar riesgos más graves, como una enfermedad o un terremoto, para esas emergencias que no podemos cubrir con los ahorros está el seguro.

Pero, ¿qué es el seguro?

El seguro es una medida de protección sobre la que de pronto hemos escuchado pero no conocemos muy bien. Algunos tienen ideas imprecisas sobre los seguros y otros no confían en ellos. Mi tarea será explicarles qué son los seguros y darles información clara para que al final de esta charla ustedes tomen mejores decisiones a la hora de enfrentar riesgos.

Si claro yo he oído de los seguros. En la radio escuché que en un barrio hubo una vez una inundación y que frente a esa misma tragedia a algunas familias les fue mejor, mientras que otras lo perdieron todo. Lo que dijeron en la radio es que a algunas personas les fue mejor porque tenían un seguro.

**Mario**



Yo escuché la misma noticia, pero lo que me pareció peor fue que las personas que hasta ahora estaban pagando el crédito de sus negocios no sólo perdieron todo y les tocó volver a empezar de cero, sino que también tuvieron que seguir pagando sus deudas.

**Juan**



Pero también escuché que los que tenían el seguro recibieron un dinero para volver a empezar e incluso para mejorar sus negocios.

**Martín**



Resulta que con los seguros uno se protege contra cierto tipo de desastres, como por ejemplo un incendio o una inundación. Si algo malo le pasa a uno, a la casa, o al negocio, y ese evento que ocurre está asegurado, la aseguradora le entrega a quien estaba asegurado y se vio afectado, una indemnización para que se pueda reponer del daño.

**Teresa**



Sí, pero lo que no entendí es ¿porqué uno paga por adelantado por algo que uno no sabe si va a suceder o no?

Muy buena pregunta. ¿Recuerdan que les hablé hace un rato que frente a las emergencias algunos reaccionamos y hacemos cosas después de que sucedan los riesgos como endeudarse o empeñar nuestras pertenencias?



## Martín

También les dije que otras personas hacen cosas antes que ocurran las emergencias para que cuando pasen, el bolsillo no se vea tan golpeado como cuando tenemos que acudir al crédito, a las colectas o a disminuir el consumo de alimentos.

A esas medidas que tomamos antes de que pasen los riesgos las llamamos medidas de protección. Y ellas pueden ser el ahorro y el seguro.

Como nuestra capacidad de ahorro no nos da para poder pagar emergencias graves como la reconstrucción de una casa, usamos el seguro.

El seguro lo venden las compañías de seguros y con el dinero de la venta del seguro las compañías hacen un gran fondo para poder pagarles beneficios a los desafortunados clientes que sufran una pérdida o daño.

Estas compañías de seguros tienen cientos de miles de clientes por todo el país, cuyos pagos se reúnen en un gran fondo para protegerse de diferentes eventos inesperados.



Para entender mejor cómo funcionan los seguros hagamos un ejercicio. Hagamos de cuenta que todos son propietarios de negocios y están ubicados en diferentes ciudades, menos Juan y Julia que están en la misma ciudad y tienen el negocio en el mismo barrio.



## Martín



Cada uno de ustedes, menos Juan, compró un seguro para proteger su negocio en caso de incendio.

Todos los clientes de la compañía de seguros deben pagar \$10.000 por su seguro mensualmente y en caso que a alguno le ocurra un incendio, la compañía le pagará hasta 50 millones de pesos por la reconstrucción total de su negocio.

Voy a pasar el primer mes a recoger la cuota del seguro de cada uno de ustedes y la voy a llevar al gran fondo.

Hagan de cuenta que ya pasaron seis meses y durante ese tiempo pasé cada mes a recoger la cuota del seguro de cada uno de ustedes. Hagan de cuenta, también, que el barrio donde doña Julia y don Juan tenían sus negocios sufrió un grave incendio que acabó con todos los negocios.

Como doña Julia estaba asegurada, su compañía de seguros le entregará un cheque por 50 millones de pesos.





**Martín** 

¿Cómo ha beneficiado la compañía de seguros a doña Julia?

**Mario** 

Mucho, pues no tendrá que salir como el pobre Juan a pedir prestado o a hacer colectas en el barrio. Doña Julia podrá reconstruir su negocio e incluso si usa bien el dinero podrá modernizarlo y hasta ampliarlo.

**Martín** 

¿Cuánto pagó doña Julia por su seguro?

**Luis** 

Pagó \$10.000 cada mes. Es decir que en los seis meses pagó \$60.000.

**Martín** 

¿Cuánto recibió?

**Luis** 

Recibió 50 millones de pesos.



Ah! Porque la compañía de seguros recauda el pago del seguro de todos sus clientes en todo el país. Como muchos de ellos no se vieron afectados por el incendio, la compañía tiene suficiente dinero para pagarles más a aquellos que sí sufrieron pérdidas.

¿Por qué la compañía de seguros estaba en capacidad de pagarle 50 millones de pesos, cuando ella sólo pagó \$60.000 por su seguro?

**Martín**



¿Y qué pasó con los demás clientes? ¿Ustedes reciben algo por el dinero que pagaron por su seguro?

**Teresa**



Los otros clientes no recibimos ningún beneficio porque gracias a Dios no nos vimos afectados por el incendio.

**Luis**



Entonces, ¿por qué estamos pagando?

**Teresa**



Luis, uno está pagando por la tranquilidad de saber que contaremos con ayuda en caso de que en algún momento tengamos que enfrentarnos al riesgo que está cubriendo el seguro, en este caso, el incendio.

**Julia**



Claro, las personas que pagan por un seguro saben que si una emergencia les sucede, la compañía les va a pagar para que continúen su vida y no se vean afectados.

**Martín**



¿Cuáles son las ventajas de tener una gran cantidad de asegurados y que éstos no tengan relación entre sí?



Pues que hay un fondo más grande para cubrir las posibles pérdidas. Como los clientes están dispersos por todo el país, es menos probable que un mismo evento los afecte a todos y por eso la compañía puede responderle a todos sus clientes y protegerlos ante los riesgos.

Si en vez del incendio, a doña Julia le hubiera ocurrido un robo en el negocio, ¿la compañía de seguros le hubiera pagado?

**Teresa** 

Por supuesto.

**Luis** 

No Teresa, estás equivocada. Recuerda que doña Julia compró un seguro para protegerse en caso de incendio.

**Teresa** 

Ah! Ahora si entiendo.

**Martín** 

Como lo pueden ver, el cliente estaba protegido contra otro tipo de emergencia, por eso la compañía no puede pagarle la indemnización. ¿Y si a doña Julia le hubiera ocurrido el incendio en la casa, que queda lejos de su negocio, será que la compañía de seguros le hubiera pagado la indemnización?

**Teresa** 

No, pues doña Julia compró un seguro para proteger su negocio y no su vivienda.

**Martín** 

Es correcto Teresa. Seguramente ustedes estarán pensando ¿para qué tener un seguro si éste no me cubre cuando lo necesito?, la pregunta correcta sería, ¿qué tipo de seguro compré y para protegerme de qué evento?

**Julia** 

Por eso es importante leer bien o asesorarse sobre qué tipo de seguro compramos.

**Martín** 

Claro doña Julia, por eso antes de decidirse a comprar un seguro, es necesario tener claro cuál es el riesgo al que más está expuesto y qué tipo de seguro le sirve.

## ¿Qué aprendimos de lo anterior?

Un seguro es un servicio que se contrata con una compañía de seguros y que busca que en caso de que suframos un riesgo como la muerte, una enfermedad, un daño o pérdida de nuestros bienes, la entidad nos ayude a restablecer la situación para hacerla menos difícil gracias al pago en dinero o especie de una indemnización.

No olvide que un seguro, así como los ahorros son mecanismos de protección, es decir, son medidas que tomamos antes de una emergencia, para que cuando ocurra ésta, tengamos cómo reponernos a la situación y nuestras finanzas no se vean seriamente afectadas.

**Recuerde** tener presente a la hora de comprar un seguro el riesgo del que se quiere proteger.

**Pregunte, lea con atención y asesórese bien antes de comprar un seguro.**



Hay diferentes seguros para cada tipo de riesgo. Hay seguros de accidentes personales, de vida, exequiales, de incendio, terremoto, accidentes de tránsito, de riesgos laborales y muchos más.

Como lo ven, unos protegen la vida y otros las propiedades, mientras que otros, como los de accidentes de tránsito – SOAT y los de riesgos laborales, son obligatorios. Pero para que entendamos más de los seguros les voy a contar una historia.



Mi hermana Sara está casada y tiene dos hijos y quiere que en caso de que ella falte sus hijos queden protegidos. Una amiga le dijo que comprara un seguro de vida para que en caso de que ella falte, su esposo y sus hijos no queden desamparados y puedan contar con un dinero para continuar pagando el colegio de los niños, el arriendo y los demás gastos de la casa.

**Martín** 

Sara va a la compañía de seguros para que un agente de seguros le ayude a revisar su póliza de seguros.

**Julia** 

¿Qué es una póliza?

**Martín** 

Una póliza de seguro es un contrato entre la compañía de seguros y un cliente. La póliza incluye detalles sobre la prima del seguro, la indemnización, las exclusiones y la reclamación, entre otras cosas.

**Julia** 

Ahora sí me perdí. ¿Como así?, ¿qué es una prima?

**Teresa** 

Pues la hija de un hermano de su papá. Por ejemplo, mi prima se llama Carmen.

**Martín** 

No, no, no doña Teresa. En seguros, la prima es el precio o la cuota que Sara tiene que pagar a la compañía de seguros para que cuando ella falte su familia tenga como cubrir los gastos de la casa.



**Martín**



En caso de que Sara muera, el beneficiario será su esposo y sus hijos.

**Mario**



Pero si el seguro es de terremoto el beneficiario será la misma Sara, verdad?

**Martín**



Es correcto. El beneficiario es la persona que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros, por lo general en los seguros de vida los beneficiarios son los familiares o las personas que el asegurado quiera designar.

**Teresa**



¿Y qué es eso de las exclusiones?

**Martín**



Las exclusiones son las condiciones específicas o circunstancias que la póliza de seguros no cubre. Por ejemplo, un seguro de incendio no paga las pérdidas causadas por un incendio causado por el mismo dueño de la propiedad.





Pero también algunos seguros de vida no cubren el suicidio sino hasta después de cierto tiempo de haber comprado el seguro. ¿Esa es una exclusión verdad?

Si en una póliza de seguro no se cubre el suicidio, el suicidio está excluido, es decir que el suicidio es una exclusión. Sin embargo, si en una póliza de seguro el suicidio sí está cubierto pero después de pasado algún tiempo, a este periodo en el que no se cubre el suicidio hasta pasado un tiempo se le llama periodo de carencia.

**Mario** 

¿Y qué es una reclamación?

**Rosa** 

¿Una qué?

**Luis** 

Una reclamación Rosa, eso es como una queja.

**Martín** 

No Luis, una reclamación es una solicitud de pago que el esposo de Sara debe hacer a la compañía de seguros si Sara fallece.

**Julia** 

En el ejemplo del terremoto, quien debe hacer la reclamación es Sara.

**Martín** 

Excelente Julia. En una reclamación es importante tener en cuenta, ponerse en contacto con la aseguradora al ocurrir el siniestro, revisar si piden documentos que prueben la ocurrencia del riesgo, organizarlos y presentarlos. Una vez presentada la reclamación, la compañía define si paga o no y la entidad deberá informar al asegurado la decisión tomada.



**Martín**



El deducible, que en éste ejemplo sería del 10%, también ayuda a evitar que se presenten fraudes en las reclamaciones de seguros y también previene que se presenten muchas reclamaciones por montos muy pequeños.

**Luis**



¿Qué es el valor asegurado?

**Martín**



El valor asegurado, es el monto máximo de dinero que puede recibir el afectado por un daño o pérdida. En el juego que hicimos hace un momento, en el que Julia y Juan vieron afectados sus negocios por un incendio, el valor asegurado era de 50 millones de pesos, valor que recibió doña Julia después de haber sufrido esa tragedia.

Después de este ejemplo ¿alguien quiere decirme, qué seguro compró mi hermana Sara y qué cubre?

**Julia**



Sara compró un seguro de vida y este seguro busca que ante la muerte de un miembro de la familia, especialmente, de quien lleva el dinero al hogar, o ante su invalidez, la familia no vea alterado su bienestar y pueda garantizar unos ingresos que le permitan continuar con su vida sin tener que recurrir al endeudamiento o a la venta de sus propiedades.

¿Es decir que con el seguro de vida que tuve que comprar para que me desembolsaran el microcrédito que pedí en la cooperativa, si yo muero mis hijos quedan protegidos?



**Martín** 

Que buena pregunta. Es importante que distingan entre los seguros de vida y de vida deudores. Éste último es un seguro que las entidades que prestan dinero exigen a sus clientes para garantizar que cuando muera el deudor sin que haya pagado la deuda, ésta quede saldada y no la tenga que pagar la familia de quien fallece.

**Juan** 

Eso significa Rosa que tus hijos quedan protegidos de pagar la deuda, porque ésta la paga la compañía de seguros a la entidad financiera.

**Martín** 

Muy bien don Juan.

## ¿Qué aprendimos de lo anterior?

Quando vaya a comprar un seguro **no olvide preguntar:**

- ¿Cuál es el valor de la prima?
- ¿Cuál es el valor asegurado?
- ¿Qué tipo de situaciones están excluidas en la póliza y por lo tanto no me las cubre el seguro?
- ¿Cuánto tiempo debe esperar el asegurado para que el seguro le cubra la muerte a causa de una enfermedad grave, del suicidio o del homicidio?
- ¿El seguro tiene deducible?
- ¿Cómo debo hacer la reclamación?
- ¿Qué papeles necesito para hacer la reclamación?

Al final de este cuadernillo encontrará más preguntas que debería tener en cuenta a la hora de comprar un seguro.



Ya hablamos de los seguros de vida y vida deudores. Así como existen estos seguros también existen los seguros funerarios. Todos anhelamos que al momento de la muerte de un ser querido éste pueda ser velado, reciba una misa y tenga un entierro digno. Sin embargo todos conocemos los altos costos de un funeral, por esta razón, con el seguro funerario podemos garantizar para nosotros y nuestras familias el dinero para los gastos funerarios, y así no tener que preocuparnos en este momento tan doloroso por la forma para enfrentar estos gastos.

**Rosa** 

Claro, yo recuerdo que el entierro de mi primo, la compañía de seguros se encargó de cubrir los gastos para la preparación del cuerpo, las licencias de entierro, el traslado del cuerpo, la carroza fúnebre, el cofre, la sala de velación y la misa y así su esposa no tuvo que preocuparse por nada.

**Mario** 

En el caso de mi tía, los hijos presentaron las facturas de los gastos y la compañía de seguros les reembolsó el dinero.

**Teresa** 

En caso de accidentes ¿existe algún seguro que nos pueda proteger?

**Martín** 

Claro, para ese caso las compañías de seguros ofrecen seguros de accidentes personales en donde en caso de que el asegurado muera, el seguro garantiza una indemnización a los beneficiarios que haya elegido el asegurado estando vivo o en su defecto a los beneficiarios de ley como conyuge y herederos. Este seguro también cubre los gastos médicos, de cirugía, hospitalización y medicamentos como consecuencia de un accidente que sufra el asegurado.

**Teresa** 

¿Qué otras cosas cubre el seguro de accidentes personales?

**Martín** 

Los seguros de accidentes personales ofrecen una indemnización en caso de que el asegurado pierda una extremidad como un brazo o una pierna, o en caso de que quede inválido. Además estos seguros garantizan que la persona afectada reciba un monto de dinero por un periodo establecido en caso de incapacidad, dinero que le ayuda a las familias a cubrir los gastos del hogar por unos meses mientras que el afectado termina su incapacidad y regresa a trabajar.

¿Existen seguros que protejan la educación de mis hijos o el pago de mis deudas si quedo desempleado o me muero?

Claro que sí. Existen seguros que uno puede adquirir en algunos supermercados, algunas empresas de servicios públicos, cooperativas, bancos o instituciones microfinancieras, que cubren esos riesgos.



**Teresa** 

Tiene razón profesor, alguna vez alguien me comentó que uno puede comprar un seguro para que en caso de perder el empleo uno no se quede colgado con las deudas de los créditos o para que uno no deje de pagar los servicios públicos de la casa.

**Rosa** 

Sí, yo le escuché también a mi sobrina que con un seguro uno puede garantizar que los hijos sigan estudiando o que tengan cómo comprar el mercado si uno de los padres muere. Ella compró uno y si ella fallece la compañía de seguros le dará a su marido una plata mensual para que compren los alimentos o paguen el colegio en caso de que ella falte.

**Martín** 

Los seguros que acaban de nombrar se llaman seguros de desempleo y seguros de vida destinados a cubrir la canasta básica de los hogares o la educación de los hijos en caso de muerte.

**Luis** 

Si entendí bien, estos seguros de vida, funerarios, de desempleo y de accidentes cubren a las personas, pero ¿qué pasa si lo que queremos proteger es la vivienda, un negocio o un carro?

**Martín** 

Para ello están los seguros de propiedad, que protegen a los asegurados para que en caso de incendio, terremoto, inundación, robo u otro evento inesperado que sufra su casa o negocio, las personas no lo pierdan todo y puedan reconstruir o comprar nuevamente sus propiedades gracias a un monto de dinero que paga la aseguradora a los afectados.



La verdad me cuesta trabajo creer tanta maravilla. Imagínesse que la dueña de la lavandería de mi barrio compró un seguro de incendio y una granizada fuerte le tumbó las tejas y le inundó el local y la compañía de seguros no le quiso pagar.

¿Por qué creen que pasó eso?

Porque la vecina compró un seguro de incendio y no de inundación, ella no entendió que su seguro sólo le cubría del riesgo de incendio y no frente a otra emergencia.



**Martín** 

Es correcto Juan, por eso es muy importante que a la hora de comprar un seguro miremos de qué riesgo nos estamos cubriendo y comprar el seguro adecuado según nuestra necesidad. Recuerden que en los seguros de propiedad, las compañías de seguros pagarán sobre el valor real de la propiedad y no pagarán por encima de lo que realmente vale la casa, el carro o el local. Esto significa que el seguro no busca enriquecer al asegurado sino garantizar que frente a una emergencia la persona pueda reiniciar su negocio o reconstruir su casa.

**Teresa** 

Eso es cierto, mi cuñada tenía un seguro para proteger su puesto de mercado contra daños causados por vientos y cuando un vendaval destruyó el mercado, su compañía de seguros le pagó el dinero al que tenía derecho, pero con ese dinero ella se fue de vacaciones, compró un celular nuevo y pagó las deudas, cuando se dio cuenta no tenía dinero y no pudo volver a abrir su negocio.

**Rosa** 

También es cierto que las compañías pagan por lo que resultó afectado y nada más. En el noticiero vi que una persona que tenía su negocio en la plaza del pueblo se vio afectada por unos vándalos que destruyeron las ventanas del negocio y esperaba que la aseguradora le reconstruyera todo su negocio, pero la periodista explicaba que como sólo se dañaron los vidrios, la compañía de seguros le pagaría sólo por eso.

Pero la cuñada de Teresa debe darse por bien servida, pues al menos le pagaron, no ve que esas compañías de seguros nunca pagan, figúrese que yo tenía un seguro de terremoto que lo pagaba con el crédito de mi casa, cuando terminé de pagar el crédito no seguí pagando el seguro y unos meses después ocurrió un fuerte temblor que le causó daños a mi casa y la compañía no me pagó.

Recuerden entonces que la compañía sólo paga por los daños que realmente le ocurrieron a la propiedad. También tengan en cuenta que con el dinero que paga la compañía lo mejor es reparar el daño sufrido y no gastar el dinero en cosas diferentes.

¿Por qué creen que pasó eso?

Porque Juan no tuvo en cuenta que lo mejor era seguir pagando su seguro y que si uno no está al día con el pago, la compañía de seguros no lo cubre.

**Luis**



Yo estoy de acuerdo con Juan, mi comadre compró un seguro para proteger su casa de un robo y cuando la robaron fue a la aseguradora y le pagó todo menos las joyas y el dinero.

**Mario**



Eso significa que la comadre no leyó ni entendió bien lo que cubría el seguro, por eso se llevó la sorpresa. Para que eso no ocurra tenemos que saber muy bien qué riesgos excluyen o no cubren los seguros.

**Julia**



¿Es cierto que si uno mismo causa el robo o el incendio la aseguradora no le paga a uno?

**Martín**



Es cierto. Cuando una persona hace una reclamación a una compañía de seguros sobre un hecho que no ocurrió y la persona hace creer a la compañía que ocurrió, o sobre un hecho que la propia persona ocasionó como un incendio, la compañía de seguros no pagará la indemnización porque el asegurado cometió fraude.

**Juan**



El fraude es un hecho grave que tiene serias consecuencias, e incluso puede llevar a la cárcel a quien lo comete, ¿verdad?

**Martín**



Es cierto Juan.

# ¿Qué aprendimos de lo anterior?



Estas son algunas claves que le ayudarán a tomar una mejor decisión a la hora de buscar la protección de un seguro.

Reflexione sobre cuál es el riesgo del que usted se desea cubrir (muerte, enfermedad, terremoto, etc.) y verifique en la póliza de seguro que esa sea la protección deseada por usted.

**Recuerde** que el seguro busca indemnizarlo por las pérdidas o daños sufridos y no enriquecerlo, por eso su seguro le pagará sobre el valor real de lo que se vio afectado.

Haga un uso responsable del dinero que le otorga la compañía de seguros como compensación a la emergencia sufrida por usted. Esa indemnización busca que usted restablezca su situación, por ello no destine el dinero que le entrega la compañía se seguros a otras cosas que no le ayudarán a superar la emergencia en el mediano plazo.

Siempre manténgase al día en sus obligaciones. Pague a tiempo su seguro y evite quedar desamparado en una emergencia.

Lea con atención su póliza de seguro, especialmente las cláusulas que hablan de las exclusiones del seguro y también de las coberturas adicionales que ofrece su póliza.

**Recuerde que si defrauda a su aseguradora, puede incurrir en un delito.**



**Julia**



¿Quién debe adquirir el SOAT?

**Martín**



El propietario de todo vehículo automotor como motos, taxis, carros particulares o buses está obligado a comprar el SOAT de lo contrario será multado y el vehículo será retenido.

**Juan**



¿Quiénes son las personas beneficiadas con el SOAT?

**Martín**



Todas las personas que vivan en el país y que sufran algún daño corporal por un accidente de tránsito.

**Teresa**



¿Quién puede ser una víctima de un accidente de tránsito?

**Martín**



Los conductores, peatones, pasajeros o demás personas que sufran daños corporales o la muerte como consecuencia de un accidente ocasionado por un vehículo.



¿Quién está obligado a atender a las víctimas?

Todos los hospitales, clínicas y centros de salud del país, independientemente de si son públicos o privados. Los pacientes que sean víctimas de un accidente de tránsito no deben realizar ningún pago al hospital para recibir la atención médica, pues el hospital es el encargado de cobrar a la aseguradora.

¿Qué cubre el SOAT?

Gastos médicos desde la atención inicial hasta la recuperación final, indemnización por incapacidad permanente, indemnización por muerte, gastos funerarios y gastos de ambulancia, hasta ciertos montos.

**Rosa** 

Si el accidente fue provocado por un vehículo sin SOAT, ¿la víctima tiene los mismos derechos a recibir atención médica?

**Martín** 

Cuando en el accidente uno, algunos, o ninguno de los vehículos involucrados tienen el SOAT, o está vencido, de todas formas las víctimas deberán ser atendidas e indemnizadas. En este caso, los gastos para la atención de las víctimas le serán cobrados al Gobierno y éste le recobrarán al dueño del vehículo.

**Julia** 

¿El SOAT es igual que el seguro de automóviles?

**Martín** 

Excelente pregunta. El SOAT es diferente al seguro voluntario de automóviles. Quien tenga un vehículo debe tener por obligación el SOAT a la vez que se recomienda que tenga el seguro de vehículos.

**Mario** 

Cuando empecé a manejar taxi me explicaron que el SOAT cubre los daños corporales causados a las víctimas, tal y como lo está diciendo el profesor. Pero el seguro voluntario de vehículos cubre los daños al vehículo si es estrellado, los daños que ocasione a terceros e incluso me cubre en caso de que me roben el carro.



**Martín**



Para entender que es el seguro de riesgos laborales es importante diferenciar entre un accidente laboral y un accidente común y entre una enfermedad laboral y una enfermedad común. El accidente común es el que ocurre en nuestras horas o días de descanso en las que no estamos trabajando, mientras que un accidente laboral es el que ocurre mientras se está trabajando, es decir, recibiendo órdenes de un empleador o patrono.

**Juan**



En mi zapatería uno de mis empleados mientras trabajaba se cortó una mano, como estaba trabajando a mí me tocaba pagar por los gastos médicos y de hospitalización pero como yo tenía asegurados a mis empleados, el seguro de riesgos laborales cubrió todos los gastos.

**Luis**



Es decir que si el empleado se hubiera cortado la mano estando en su casa ¿el seguro de riesgos laborales no lo cubre?

**Martín**



Es correcto, pues este seguro, que deben comprar obligatoriamente los empleadores para proteger a sus empleados, sólo cubre aquellos accidentes que pasen como consecuencia o con ocasión del trabajo.

Y si un trabajador se enferma de tanto cargar cajas en la bodega para la que trabaja, ¿eso también es un accidente laboral?

A ese tipo de situaciones se les llama enfermedad laboral, pues no es un accidente sino una enfermedad que resulta de las actividades constantes que desempeñaba una persona en su trabajo, en este caso, cargar cajas.

¿Y eso también lo cubre el seguro?

**Martín** 

Claro, el seguro de riesgos laborales cubre los accidentes laborales y las enfermedades laborales de los trabajadores. Pero tengan en cuenta que si el accidente ocurre en un momento que no es durante el trabajo, o la enfermedad es el resultado de hacer otras actividades diferentes al trabajo, esos riesgos no están cubiertos pues son accidentes y enfermedades comunes y no laborales.

**Juan** 

Después de lo que le pasó a mi empleado entendí porque es mejor proteger a todos mis trabajadores, pues si no hubiera tenido asegurado a mi trabajador me hubiera tocado pagar de mi bolsillo y me hubiera salido muy costoso.

**Martín** 

Sí, pero además de tener que correr con todos los gastos médicos y demás, habría tenido que pagar una multa de hasta de 200 salarios mínimos por no tener a sus trabajadores protegidos como lo obliga la ley.

**Luis** 

Pero eso es sólo para las empresas grandes ¿verdad?

**Martín** 

Para evitar que el trabajador quede desamparado ante un accidente laboral o enfermedad laboral, todas las empresas, sin importar su tamaño, están obligadas a tomar un Seguro de Riesgos Laborales.

Pero ¿qué es lo que exactamente cubre el seguro de riesgos laborales?

¿Qué tipo de prestaciones económicas existen?

Los trabajadores que sufren accidentes laborales o enfermedades laborales pueden recibir dos tipos de beneficios: los servicios asistenciales y las prestaciones económicas. Los servicios asistenciales son la atención médica, medicamentos, hospitalización, terapias y cirugías, los cuales son ilimitados y tienen como propósito lograr la rehabilitación y recuperación de los trabajadores que hayan sufrido estos riesgos.

Mientras que las prestaciones económicas tienen un límite o un monto máximo y buscan reparar en dinero los daños causados a los trabajadores o a las familias en caso de la muerte del trabajador.

**Martín**



Éstas pueden ser la pensión de invalidez, pensión de sobrevivientes, incapacidad temporal o permanente parcial o el auxilio funerario en caso de muerte.

**Mario**



¿Qué es una pensión de invalidez?

**Martín**



Es la pensión que recibe el trabajador en caso de que no pueda volver a trabajar producto de la enfermedad laboral o accidente laboral. Un ejemplo puede ser la pensión que recibe un trabajador que pierde sus piernas o queda ciego.

**Julia**



¿Qué es una pensión de sobreviviente?

**Martín**



Es la pensión que reciben los familiares del trabajador, generalmente, el esposo o la esposa y los hijos, cuando el trabajador fallece.

**Juan**



¿Qué es una incapacidad temporal?



La incapacidad temporal es la que garantiza al trabajador un ingreso durante el tiempo que esté incapacitado mientras que regresa a trabajar.

Por su parte, la incapacidad permanente parcial es un pago único que recibe el trabajador que sufre una incapacidad permanente que le quita cierta capacidad para laborar normalmente, pero no toda la capacidad para trabajar. Un ejemplo de ello puede ser la pérdida de un dedo.

**Luis** 

Entiendo, entonces ¿el auxilio funerario es un pago para gastos funerarios del trabajador que fallece?

**Martín** 

Felicitaciones don Luis, veo que ya se está familiarizando con los conceptos.

**Mario** 

¿Existen otros seguros obligatorios?

**Martín** 

Si don Mario, hay otro que es el seguro obligatorio de bienes comunes el cual deben tomar los propietarios de apartamentos o casas en conjunto a través de la administración, para proteger los bienes comunes contra incendio y terremoto.

**Teresa** 

¿Y qué son los bienes comunes?

**Martín** 

Muy buena pregunta. Los bienes comunes son por ejemplo el salón comunal, la portería, la fachada de un edificio, los ascensores, las escaleras, así como las columnas, las vigas, los techos, entre otros.

## ¿Qué aprendimos de lo anterior?

Recuerde que hay seguros de personas, propiedad y obligatorios. Algunos de ellos son;

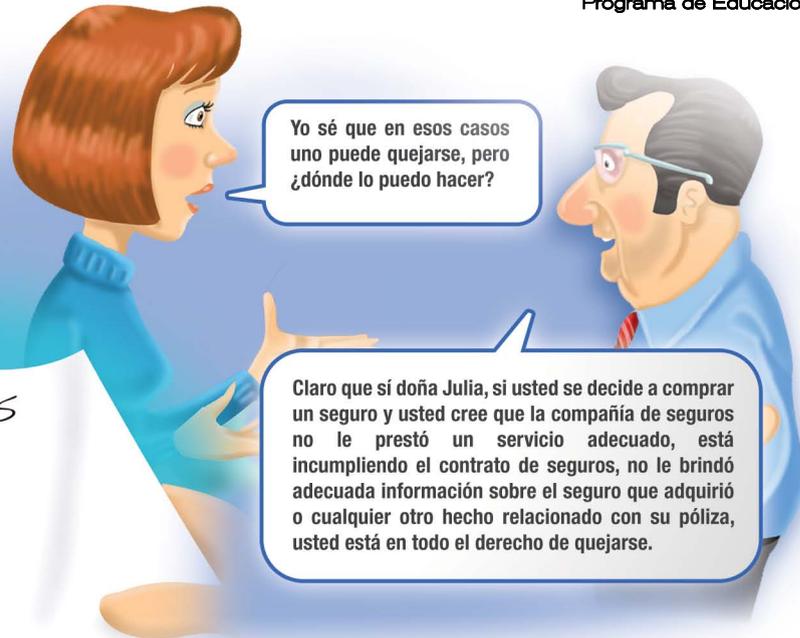
El Seguro de Vida le otorga una indemnización a su familia o a las personas que usted designe, en caso de que muera por cualquier causa.

- **El Seguro de Accidentes Personales** le otorga una indemnización a su familia o a las personas que usted designe, en caso de muerte accidental o de una incapacidad provocada por un accidente.
- **El Seguro de Exequias** cubre los gastos relacionados con el sepelio.
- **El Seguro de Vida Deudores** cubre a la entidad financiera que le otorgó un crédito para que, en caso de que usted fallezca, la aseguradora pague la deuda pendiente y su familia no tenga que continuar con la deuda.
- **Los Seguros de Propiedad:** Los seguros como los de hogar, incendio, terremoto, robo y otros, cubre a las viviendas, negocios o vehículos en caso de que éstos se vean afectados por alguno de los riesgos antes mencionados.
- **Seguros Obligatorios.** El SOAT es el seguro que todo vehículo debe tener y que protege a las víctimas en caso de un accidente de tránsito.
- **El Seguro de Riesgos Laborales** cubre a los trabajadores y las empresas en caso de que un empleado sufra un accidente o enfermedad con ocasión del trabajo.

Estoy muy contenta porque he aprendido muchas cosas nuevas y ahora puedo decir que los seguros son diferentes a lo que uno cree, pero como a veces no todo es color de rosa, ¿qué pasa si a uno le va mal con un seguro?



Yo sé que en esos casos uno puede quejarse, pero ¿dónde lo puedo hacer?



Claro que si doña Julia, si usted se decide a comprar un seguro y usted cree que la compañía de seguros no le prestó un servicio adecuado, está incumpliendo el contrato de seguros, no le brindó adecuada información sobre el seguro que adquirió o cualquier otro hecho relacionado con su póliza, usted está en todo el derecho de quejarse.

**Martín** 

Usted puede hacer valer sus derechos presentando una queja directamente en la compañía de seguros, o ante la oficina del Defensor del Consumidor Financiero de la compañía o ante la Superintendencia Financiera. Usted puede presentar la queja simultáneamente en cualquiera de las tres instancias o sólo en una o dos de ellas y en el orden que usted desee.

**Rosa** 

Si presento la queja directamente en la entidad ¿qué trámite debo hacer?

**Martín** 

Para esos casos la ley no ha previsto un trámite en particular. Usted puede tramitar su queja por escrito ante la compañía de seguros y ésta, de acuerdo con sus políticas, tendrá un plazo y procedimiento para dar respuesta a su inquietud. Por lo general, las entidades solicitan que sus clientes presenten la queja por escrito incluyendo los datos personales y la descripción de la situación que motiva la queja.

**Juan** 

Profesor, ¿escuché mal o usted dijo Defensor del Consumidor Financiero?

**Martín** 

Si Juan, el Defensor del Consumidor Financiero, a quien en adelante llamaré el Defensor, es una figura que todas las compañías de seguros deben tener, cuya función es servir de mediador para resolver de manera objetiva y gratuita los conflictos que puedan surgir entre los clientes y la entidad financiera.

¿Qué trámite debo hacer para poner una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero?

A diferencia de cuando usted presenta la queja directamente en la compañía de seguros, la ley sí ha previsto un procedimiento específico para que su queja sea recibida y atendida.



**Rosa**



¿Cómo debo presentar la queja al Defensor del Consumidor Financiero?

**Martín**



Debe presentar su queja o reclamo por escrito. Ésta debe incluir el nombre, cédula, dirección, teléfono, la descripción de los hechos, los derechos vulnerados y el propósito de la queja.

**Rosa**



¿Debo remitir la queja únicamente en la oficina del Defensor del Consumidor Financiero?

**Martín**



Usted puede remitir la queja al Defensor o radicarla en las oficinas, sucursales o agencias de la compañía de seguros, caso en el cual ésta deberán trasladar la queja al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres días hábiles siguientes.

**Rosa**

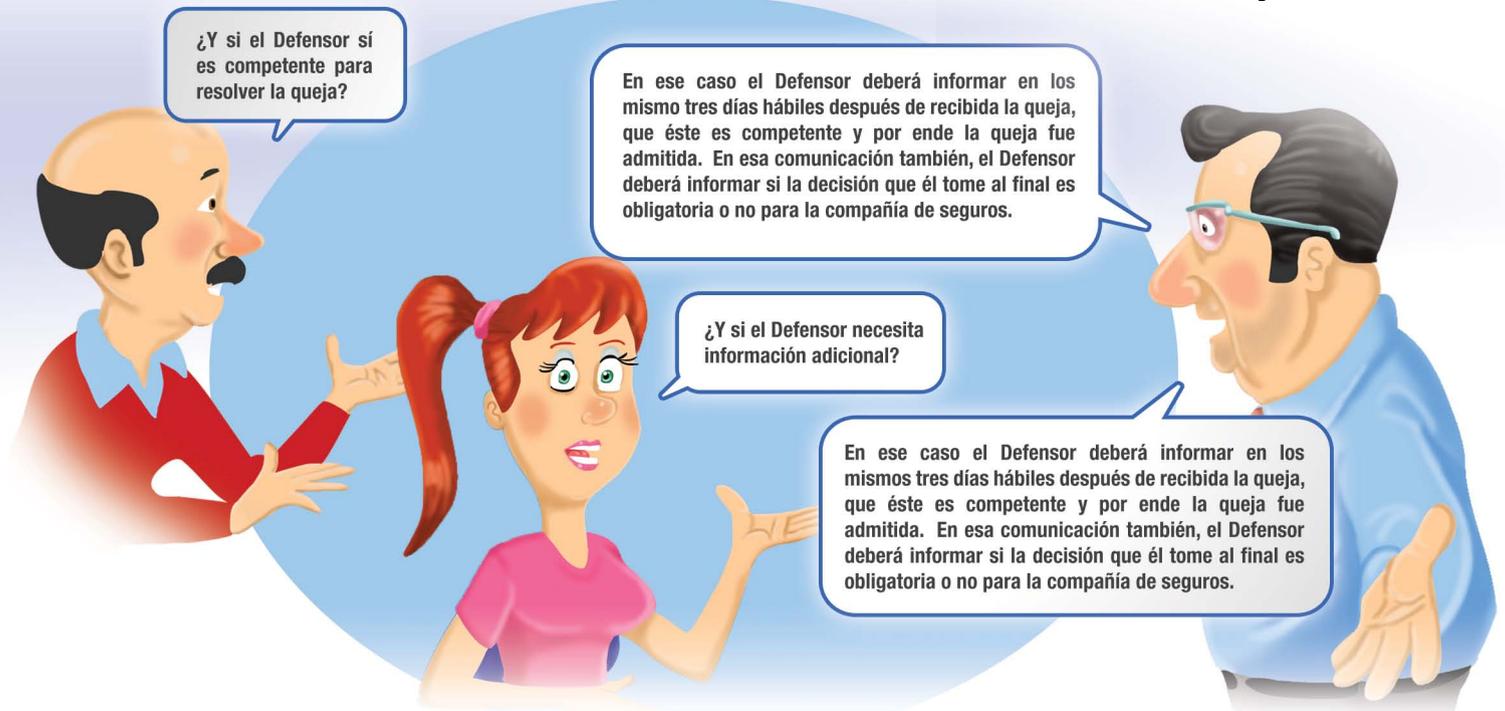


¿Y qué pasa después?

**Martín**



Una vez el Defensor reciba la queja, y si considera que no requiere información adicional, éste informará al cliente en un plazo de tres días hábiles de haber recibido la queja, si es o no competente para atender la queja. Hay quejas sobre las que el Defensor no se puede pronunciar ya que corresponden a otra instancia. En ese caso, por ejemplo, el Defensor informará que no es competente para resolver la queja.



**Julia** 

¿Qué pasa si no envío información?

**Martín** 

En ese caso el Defensor solicitará a la entidad o a la persona que radica la queja que haga llegar la información adicional que éste requiera en un plazo de ocho días hábiles desde el día siguiente a la solicitud de información. Una vez recibida la información, el Defensor decidirá en los tres días hábiles siguientes si admite o no la queja.

**Julia** 

¿Y si envío la información adicional y además el Defensor admite mi queja?

**Martín** 

En ese caso, el Defensor le pedirá a la compañía de seguros que explique la situación y que sustente la razón de su actuación en un término de ocho días hábiles, plazo que podrá ser extendido, en cuyo caso se informará a quien interpone la queja sobre la decisión de prórroga.

**Luis** 

¿Qué pasa después de que la entidad envía la información solicitada por el Defensor

**Martín** 

El Defensor evaluará la información y resolverá la queja en un plazo máximo de ocho días hábiles después de vencido el plazo para que la aseguradora envíe la información. El Defensor comunicará la decisión tomada al cliente y a la compañía de seguros un día hábil después.



**Luis**



¿Pero qué pasa si yo no respondo que quedé o no satisfecho con la decisión tomada por la compañía de seguros?

**Martín**



Don Luis, su silencio será interpretado por el Defensor como una satisfacción con la decisión tomada por la compañía de seguros, caso en el cual el Defensor dará por terminada la queja.

**Juan**



¿Y si declaro que estoy satisfecho con la rectificación?

**Martín**



En ese caso, el Defensor informará a todas las partes la terminación anticipada del trámite y por ende se archivará la queja o reclamo.

**Rosa**



¿Pero si declaro que no estoy satisfecha con la rectificación?

**Martín**



En ese caso el defensor deberá continuar con el trámite de queja.

¿Qué ocurre si luego de presentada la queja decido no continuar con la misma?

El cliente deberá informar por escrito esa decisión al Defensor, quien dará por terminado el trámite y quien comunicará al cliente que recibió la notificación y a la compañía de seguros que el proceso finalizó por que el consumidor financiero desistió de la queja.

¿Cuál es el monto máximo de dinero que el Defensor puede decirle a la compañía que me pague como indemnización por los perjuicios causados?

Ninguno doña Julia, pues debe tener en cuenta que el Defensor del Consumidor Financiero no puede determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones.

Si los hechos pasaron hace más de tres años ¿puedo radicar la queja?

**Martín** 

Para que la queja sea estudiada los hechos debieron haber ocurrido en los últimos tres años.

**Teresa** 

¿Cómo ubico al Defensor del Cliente?

**Martín** 

Usted puede hacerlo en la página web de la Superintendencia Financiera [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) o en la página web del Programa de Educación Financiera de Fasecolda [www.vivaseguro-fasecolda.com](http://www.vivaseguro-fasecolda.com) en el vínculo de protección, en dónde encontrará el listado de los Defensores del Consumidor Financiero de cada compañía y sus datos de contacto.

**Luis** 

Pero espere un momento profesor, usted también dijo que una podía radicar una queja ante la Superintendencia Financiera, ¿cómo es eso?

**Martín** 

Gracias por recordarme don Luis. En efecto, ustedes pueden radicar una queja ante la Superintendencia Financiera si consideran que algunos de sus derechos como consumidores financieros, como por ejemplo, su derecho a la información, a la debida atención y al cumplimiento del contrato de seguros, entre otros, fue vulnerado.

Puede presentarla por escrito a la Calle 7 No. 4 – 49 oficina 109 en Bogotá, o al fax (1) 350 57 07 en Bogotá o al correo electrónico [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co). En ella debe incluir sus datos personales y de contacto y la descripción de los hechos.

¿Y cómo debo presentar la queja?

¿Qué pasa si la Superintendencia Financiera requiere más información?

La Superintendencia la solicitará por escrito al cliente, quien tendrá dos meses para remitirla. Si la información llega pasados los dos meses, la Superintendencia recibirá la información como si se tratara de una queja nueva. En caso de no remitir la información, la entidad entenderá que el cliente desistió de presentar la queja y por tanto ésta será archivada.

¿Y si cumplo con toda la información?

**Martín**



En ese caso la Superintendencia Financiera trasladará la queja a la compañía de seguro y ésta tendrá 15 días hábiles para responder al cliente con copia a la Superintendencia. Si la Superintendencia Financiera considera que la queja del cliente ha sido solucionada, aclarada, atendida o explicada adecuadamente por parte de la aseguradora, la Superintendencia dará una respuesta final al cliente en tal sentido.

**Rosa**



¿Pero qué pasa si la Superintendencia Financiera considera que no se le ha dado solución al cliente o que la compañía ha violado alguna norma que la regula?

**Martín**



Doña Rosa, en ese caso la Superintendencia iniciará de manera independiente las actuaciones correspondientes.

**Julia**



Pero, contrario a lo que ocurre con el Defensor, ¿la superintendencia sí podrá definir cuál es el monto de dinero que la compañía de seguros me debe pagar como indemnización por los perjuicios causados?, ¿verdad?

**Martín**



No doña Julia, la Superintendencia Financiera no tiene facultades de juez y por lo tanto no puede ordenar a la aseguradora reintegros o devoluciones de dinero.

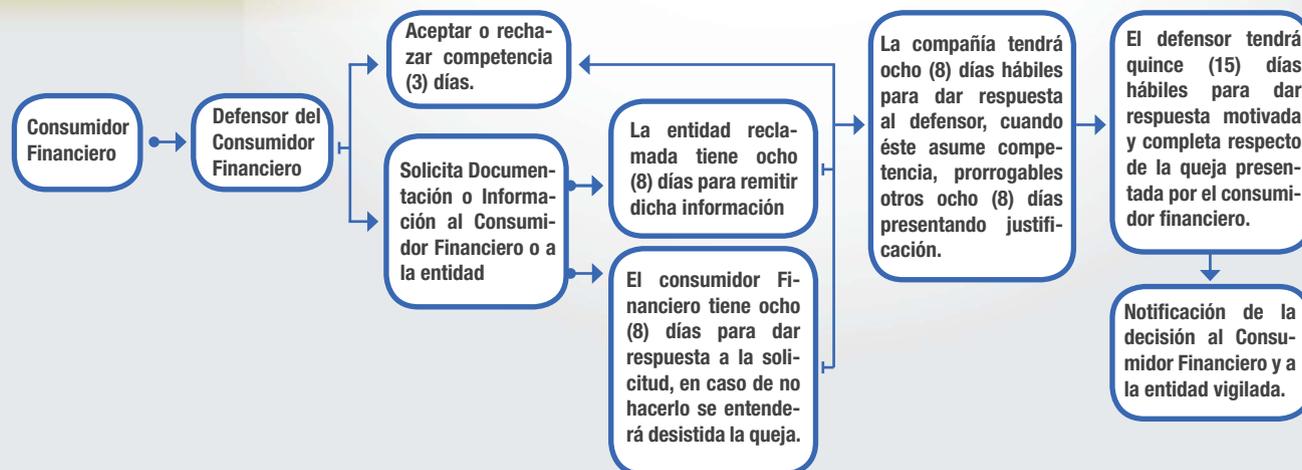
# ¿Qué aprendimos de lo anterior?



Algunos de los derechos de los clientes de las compañías de seguros son:

1. Obtener respuesta a sus preguntas sobre la póliza de seguro, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.
2. Conocer el precio del seguro.
3. Recibir explicación clara sobre el seguro y aclaración sobre cualquier duda relacionada con el mismo.
4. Recibir la debida atención e información de parte del personal de la compañía de seguros.
5. Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera clara y oportuna.
6. Escoger libremente la compañía de seguro con la que desea asegurarse.
7. Recibir educación sobre los derechos y obligaciones de los consumidores financieros así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

Pasos para presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero:



En cualquier etapa del trámite el Defensor del Consumidor Financiero podrá actuar como conciliador. En estos casos se suspende el trámite ordinario del defensor y se citará a audiencia de conciliación.



Esta charla ha sido muy útil, ahora entiendo mejor qué son los riesgos, cómo afectan nuestro bolsillo, la importancia de estar preparados y el funcionamiento de los seguros.

Tan pronto salga de acá le comentaré a mi familia sobre esta charla y pensaremos sobre la forma en la que estamos enfrentando nuestros riesgos y nuestro futuro.

Es muy importante que hablen sobre sus necesidades de seguros con sus familias, que le pregunten a alguien cercano sobre su experiencia con los seguros y que hablen con un asesor de una compañía de seguros para que pueda ampliarles la información.

**Julia** 

Pensé que los seguros eran complicados e imposibles de comprender, pero ahora entiendo su funcionamiento y los conceptos básicos. Ahora me siento más preparada para decidir si la protección que ofrece un seguro vale la pena para mí y mi familia.

**Martín** 

Ya saben también que no todos los seguros son iguales. Vale la pena hacer el esfuerzo de entender lo que hace diferente a un seguro de otro y asegurarse de entender todas las condiciones a la hora de comprar un seguro, por eso es importante que se informen y asesoren previamente.

**Julia** 

Gracias profesor Martín, hoy ya entiendo la importancia de estar asegurada y de protegerse. Es una lástima que Ana no nos hubiera acompañado.

**Martín** 

Como amiga de Ana, es su responsabilidad doña Julia contarle lo que aprendió el día de hoy, recuerde que un buen consejo puede cambiarnos la vida para bien.

**Julia** 

Es cierto, así lo haré.

(Meses después en el barrio de Ana y Julia)



Estamos transmitiendo en directo desde el barrio El Diamante y todo parece ser tristeza y desolación. Los fuertes vientos que azotan a la ciudad y las continuas lluvias y granizadas provocaron que cientos de casas se inundaran. ¿Cuéntenos que le pasó a usted?

Estaba trabajando y cuando llegué en la noche vi toda mi casa inundada. Las granizadas y los vientos dañaron el tejado y destruyeron el trabajo de muchos años.

**María** 

¿Y ahora qué?

**Ana** 

Por fortuna mi comadre Julia hace un tiempo me contó sobre los seguros, y hoy tengo mi casita asegurada.

**María** 

Eso significa qué...

**Ana** 

Significa que con la indemnización que me dará la compañía de seguros podré reparar los daños y seguir mi vida adelante con la tranquilidad de saber que ante las emergencias a mi lado tendré una compañía de seguros para protegerme en los momentos más difíciles.

**María** 

Este es un caso más de un colombiano que cómo usted o cómo yo decidió estar protegido, y ¿usted está seguro? Protéjase.

 **Fin.**

## ALGUNOS CONCEPTOS BÁSICOS

**Asegurado:** Es la persona que puede resultar afectada por daños de una propiedad, por una enfermedad o la muerte, entre otros eventos inesperados

**Amparo o cobertura:** Los riesgos o eventos que están cubiertos en un seguro y por los cuales, una vez estos riesgos ocurran, se paga una indemnización.

**Beneficiario:** Es la persona que tiene derecho a recibir la indemnización o pago cuando ocurra el evento asegurado.

**Deducible:** Monto de dinero que no recibe el afectado por un evento cubierto por un seguro. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados para que sean cuidadosos con sus bienes y también para evitar que se presenten muchas reclamaciones por montos muy pequeños.

**Exclusión:** Condición específica señalada en la póliza de seguro que no queda cubierta y por la cual el seguro no paga ninguna indemnización.

**Elegibilidad:** Regla que establece quién puede comprar un seguro. Por ejemplo, algunos seguros pueden tener restricciones de edad que impidan comprar un seguro a personas por encima o por debajo de cierta edad o con antecedentes de una enfermedad, caso en el cual se denomina preexistencia.

**Indemnización y/o beneficios:** El monto que será pagado, o el beneficio que será otorgado, por la compañía de seguros a la persona que presente una reclamación después de haber ocurrido el riesgo, el daño o la pérdida.





**Período de carencia o de espera:** El tiempo que una persona debe esperar antes de que su seguro entre en vigencia. Por ejemplo, en algunos seguros de vida hay un tiempo de espera antes de que se pueda usar el seguro para disminuir el riesgo de que alguien que esté próximo a morir compre un seguro.

**Póliza:** El documento que le entrega la compañía a quien toma el seguro y en el que aparecen las condiciones del contrato de seguro.

**Prima:** La cuota de dinero que paga quien toma el seguro.

**Reclamación:** Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido un evento o emergencia que estaba asegurada.

**Renovación:** Acto por el cual quien toma un seguro decide continuar con su seguro por un periodo más.

**Siniestro:** Es la ocurrencia de una emergencia que está cubierta por un seguro.

**Valor asegurado:** El monto máximo de dinero que puede recibir el afectado por un daño o pérdida.

**Vigencia:** Tiempo de duración del seguro, es decir, el tiempo durante el cual se cubre el riesgo.

## PREGUNTE A SU ASESOR

A continuación encontrará algunas preguntas claves que deberá hacer a su asesor de seguros cuando decida comprar un seguro.

### Beneficiario

¿A quién se puede nombrar como beneficiario?  
¿Cuántos beneficiarios se pueden nombrar?

### Cobertura

¿Qué tipo de eventos cubre el seguro?

### Deducible

¿Cuál es el monto del deducible?  
¿Este monto cambia en algún momento?

### Elegibilidad

¿Qué pasa si yo no cumpla una condición para poder tomar el seguro, como por ejemplo, la edad, o el estado de salud, y sin embargo me aseguro?

### Exclusión

¿Qué eventos se nombran como exclusiones en la póliza?

### Indemnización y/o beneficios

¿Qué beneficios o indemnización recibiré si sufro una pérdida o daño que estaba asegurado?

### Período de carencia

¿Cuándo entra en vigencia el seguro después de pagar la primera cuota?  
¿Qué pasa si algo me sucede durante el período de espera? ¿Tengo derecho a algún beneficio?





#### **Póliza**

¿Qué pasa si a la hora de tomar un seguro me preguntan algo como, por ejemplo, mi estado de salud y yo no digo la verdad?

#### **Prima**

¿Cuál es el monto de la prima o cuota del seguro que debo pagar?  
¿Cómo se debe pagar (en efectivo, descontada de un préstamo, etc.)?  
¿Cada cuánto debo pagar la prima o cuota del seguro (mensual, anual, etc.)?

#### **Reclamación**

¿Cómo debo presentar una reclamación?  
¿Qué tipo de documentos se necesitan?  
¿Cuándo se debe presentar una reclamación?  
¿En cuánto tiempo me deben contestar la reclamación?

#### **Valor asegurado**

¿Cuál es el valor asegurado?  
¿El valor asegurado siempre será el mismo o cambia con el tiempo?  
¿Si el valor asegurado cambia debo informar a la compañía de seguros?  
¿Si el valor asegurado cambia puede cambiar el valor de la prima del seguro?

## PON A PRUEBA LO APRENDIDO

### 1. USAR CREDITO O AHORRO PARA SUPERAR EMERGENCIAS

Suponga que las familias de los siguientes casos tienen una fuente de crédito y un pequeño ahorro. Ante las emergencias usted debe recomendarles qué hacer, si usar sus ahorros o pedir un crédito. Sólo puede escoger una opción.

a. El hijo menor de María y Enrique está enfermo. El médico ordenó hospitalizarlo y le formuló medicamentos. Los padres deben pagar \$60.000 para la medicinas.

Crédito  Ahorro

b. Alex trabaja como carpintero y sus ingresos son la principal fuente de sustento de la familia. Él se cayó de una escalera y se fracturó un brazo. Los médicos le dijeron que no va a poder trabajar durante dos meses.

Crédito  Ahorro

### 2. SEGUROS: FALSO O VERDADERO

A continuación encontrará algunas reflexiones, usted debe escoger si son falsas o verdaderas según corresponda:

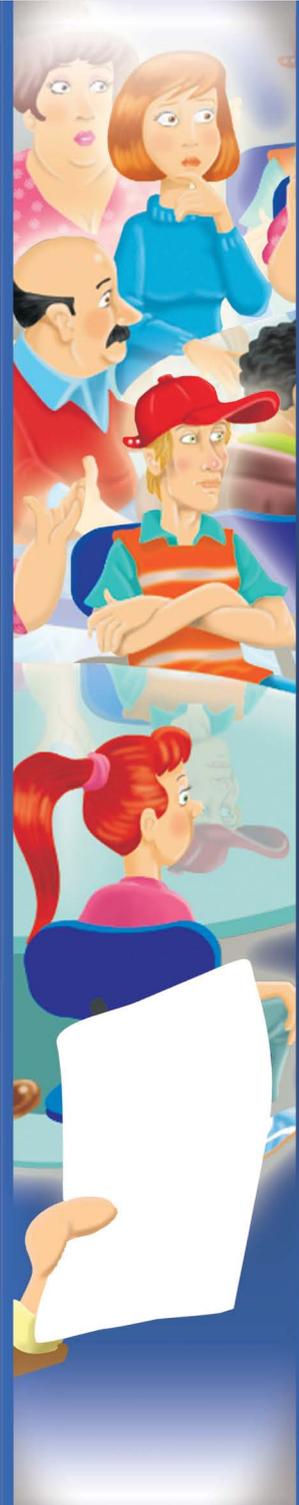
a. El ahorro es suficiente para cubrir los gastos de emergencias graves.

Falso  Verdadero

b. Si tenemos hijos, especialmente pequeños, es conveniente tener un seguro de vida que garantice que cuando alguno de los padres falte ellos puedan continuar con sus proyectos y no vean afectada su calidad de vida.

Falso  Verdadero





c. Pedro compró un seguro para proteger su casa en caso de inundación. Pedro está tranquilo, pues el seguro protege su casa de todo tipo de daño.

Falso  Verdadero

d. Julia compró un seguro para proteger su casa de un posible terremoto. Un día un fuerte temblor destruyó su casa y su compañía de seguros le pagó. El esposo de Julia estaba feliz porque creía que con el dinero podrían comprar no sólo una casa sino también un carro y darse unas buenas vacaciones. Por fin el esposo de Julia va a poder cumplir sus sueños.

Falso  Verdadero

e. Luis, después de muchos años, terminó de pagar el taxi con el que mantiene a su familia. Su taxi le fue robado y no lo tenía asegurado. Luis va a tener que empezar de ce-ros. Si uno tiene una propiedad que le genera ingresos, por ejemplo, equipos, un puesto en el mercado o un vehículo, lo mejor es asegurarla.

Falso  Verdadero

f. Luz hacía helados en su casa para vender y con eso mantenía a su familia. Un día su casa se inundó y ella estaba muy feliz de que sus neveras se hubieran dañado con la inundación pues las tenía aseguradas, y por fin, con la indemnización que le daría su compañía de seguros ella iba poder conocer la playa. Si se pierden bienes asegurados, especialmente los que nos ayudan a generar ingresos, lo mejor que se puede hacer cuando se recibe el pago del seguro es gastarlo en esos gustos que tanto soñamos.

Falso  Verdadero

## RESPUESTAS

### 1. USAR CREDITO O AHORRO PARA SUPERAR EMERGENCIAS

- a. **CRÉDITO.** Cómo la enfermedad del hijo no afecta la capacidad de generar ingresos de los padres, pues ellos seguirán trabajando, podrán acceder a un crédito y pagarlo pronto.
- b. **AHORRO.** Cómo Alex no podrá trabajar lo mejor es que no se endeude para cubrir los gastos del hogar pues si pide un crédito no tendrá cómo pagarlo hasta que regrese a trabajar. Lo mejor sería que utilizara sus ahorros.

### 2. SEGUROS: FALSO O VERDADERO

- a. **FALSO.** Aunque hagamos grandes esfuerzos por ahorrar, nuestra capacidad de ahorro no es suficiente para reponernos de pérdidas muy costosas como la reconstrucción de una casa o los gastos de una grave enfermedad.
- b. **VERDADERO.** Un seguro de vida nos garantiza que si faltamos nuestros hijos puedan seguir adelante con sus sueños.
- c. **FALSO.** El seguro que compró Pedro lo protege de los eventos que fueron asegurados, es este caso la inundación, y no de todo tipo de riesgo.
- d. **FALSO.** Los seguros de propiedad pagan un monto de dinero para reponer lo que hemos perdido y no pagan más del valor real de la propiedad afectada. El seguro busca reponer lo que hemos perdido y no enriquecernos.
- e. **VERDADERO.** Si las propiedades que nos generan ingresos sufren daños y no las tenemos aseguradas dejaremos de ganar ingresos hasta que logremos reponerlas.
- f. **FALSO.** Lo mejor es reponer lo perdido por la emergencia.





# fasecolda

Federación de Aseguradores Colombianos

ISBN 978-958-57969-1-1

E- ISBN 978-958-57969-2-8

3ra Edición

Carrera 7 No. 26 – 20, Pisos 11 y 12

Teléfono: (571) 344 30 80

Bogotá D.C. – Colombia

[vivaseguro@fasecolda.com](mailto:vivaseguro@fasecolda.com)

[www.fasecolda.com](http://www.fasecolda.com)

[www.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com)

Una publicación de:

Dirección de Responsabilidad Social

Derechos reservados de autor

SÍGANOS



[/vivaseguro](#)



[/vivasegurof](#)



[/vivaseguro](#)