



## ÍNDICE

Presentación .....	1
¿Qué es un seguro del Hogar?.....	2
¿Cuáles son las coberturas tradicionales que ofrece un seguro del Hogar?.....	2
¿Cuáles son las exclusiones generales para el seguro del Hogar? .....	4
¿Cuáles son las coberturas adicionales que ofrece un seguro del Hogar?.....	5
¿Qué eventos no cubre una póliza del Hogar?.....	8
¿Quiénes pueden tomar este seguro? .....	9
¿Qué es y cómo funciona el deducible?.....	10
¿Qué es el infraseguro y cómo puedo evitarlo?.....	11
¿Cuánto cuesta un seguro del Hogar?.....	13
¿Cómo se formaliza la reclamación?.....	14
¿Las compañías están obligadas al pago de cualquier reclamación?.....	15
¿Cuáles son los derechos que tienen el tomador, asegurado y/o beneficiario frente a una compañía de seguros?.....	15
¿Qué deberes tiene el tomador, beneficiario y/o asegurado frente a la compañía de seguros?.....	16
¿Cómo debe actuar el tomador, asegurado y/o beneficiario cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?.....	18
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?.....	18
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?.....	19
¿Qué información se debe suministrar al presentar una queja?.....	20
¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?.....	21
Glosario de términos.....	22

Presidente: Jorge Humberto Botero Angulo. Vicepresidente Técnico: Carlos A. Varela. Directora de Responsabilidad Social: Alejandra Díaz Agudelo. Redacción: Jairo Alberto Pérez Muñoz . Revisión y Aprobación: Cámara Técnica de Incendio y Terremoto. Diseño: Rep Grey. Diagramación e Ilustraciones: MSCREA Y Silva Publicidad Cía. S.A. Coordinación: Dirección de Comunicaciones y Mercadeo. Impreso por: Icolgraf Impresores S.A.S.

ISBN : 978-958-58721-0-3. E-ISBN: 978-958-58721-1-0. Federación de Aseguradores Colombianos - Fasecolda:  
Cra. 7 No. 26 - 20 piso 11. Conmutador: +57 1 3443080. Página Web: [www.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com).  
Correo electrónico: [vivaseguro@fasecolda.com](mailto:vivaseguro@fasecolda.com). Edición 2014.

Una publicación de la Dirección de Responsabilidad y la Cámara Técnica de Incendio y Terremoto de Fasecolda. Derechos reservados de autor. Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización de los editores.

## Presentación

Con el ánimo de propiciar un mayor entendimiento sobre el seguro entre la población, y así facilitar la adopción de decisiones informadas por parte de las personas a la hora de 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 la Guía del Seguro del Hogar, la cual busca explicar de manera sencilla los aspectos fundamentales del aseguramiento de los riesgos asociados a esta póliza, y está dirigida a todo tipo de personas interesados en el tema. Adicionalmente, esta guía le permitirá al lector identificar cuáles son sus derechos y deberes como asegurado, así como los mecanismos dispuestos en la ley para su protección.

FASECOLDA advierte que lo consignado en el presente documento no reemplaza el proceso que las partes interesadas deben adelantar al momento de celebrar un contrato de seguros. Los procesos de suscripción tienen particularidades que son únicas a cada persona y a cada aseguradora, por esta razón, el contenido del presente documento es meramente ilustrativo.

FASECOLDA no se hace responsable por el uso que se realice de esta guía en el proceso de suscripción y/o reclamación, ni por las consecuencias generadas por su inadecuada utilización. Esta guía 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 de Fasecolda [www.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com).

## ¿Qué es un seguro del Hogar?

Es un contrato de seguros mediante el cual una persona puede proteger su hogar ante la ocurrencia de eventos como: incendio, terremoto, inundación, explosión, actos de terrorismo y sustracción, entre otros. Así como adquirir servicios de asistencia de acuerdo a las necesidades específicas de cada asegurado.

Consulte más información acerca de la póliza del Hogar en la página web del Programa de Educación Financiera [www.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com) en el vínculo seguros de propiedad.



## ¿Cuáles son las coberturas tradicionales que ofrece un seguro del Hogar?

Cada póliza de seguros es particular y por tanto sus amparos, exclusiones y condiciones varían de una a otra. No obstante, gran parte de los seguros del hogar ofrecen coberturas entre las que se pueden encontrar:



- **Incendio:** Ampara las pérdidas o daños que sufran los bienes descritos en la póliza como consecuencia directa de incendio, rayo o sus efectos inmediatos como el calor y el humo. El incendio puede estar originado por causas como cortos circuitos, propagación de un incendio exterior u otra.
- **Explosión:** Cubre la destrucción causada por una explosión, por ejemplo, de gas de uso doméstico o la generada por el incendio amparado en la póliza. Estas coberturas deben contratarse mediante pacto expreso.
- **Anegación o Inundación:** Cubre los daños causados por el agua proveniente del exterior del apartamento o casa de habitación, causada por lluvias fuertes o rotura de tuberías externas.
- **Actos mal intencionados de terceros incluidos los actos terroristas, vandalismo, asonadas o motines y conmoción civil o popular:** Cubre los daños causados por terceros, incluyendo actos terroristas, cuando éstos no sean cometidos por movimientos subversivos. Estas coberturas deben contratarse mediante pacto expreso.
- Los daños generados por erupciones volcánicas, los terremotos, los temblores de tierra o cualquier otro hecho natural como huracanes, tornados y ciclones. Estas coberturas deben contratarse mediante pacto expreso.



## ¿Cuáles son las exclusiones generales para el seguro del Hogar?

Los seguros del hogar, como sucede con otros seguros que protegen bienes, tienen exclusiones generales. Algunos de estos riesgos excluidos pueden contratarse mediante pacto expreso, esto quiere decir que debe quedar claramente consignado en la póliza que estos riesgos están efectivamente cubiertos por la compañía. Sin embargo existen riesgos que se excluyen por normatividad, estos riesgos son:

- Los daños generados por guerra internacional o civil y actos perpetrados por enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (sea o no declarada una guerra) rebelión y sedición. Estos riesgos están excluidos de todas las pólizas de seguros.
- Los daños producidos por la voluntad del asegurado o por su culpa grave. El dolo y la culpa grave están excluidos en los seguros de daños.
- Los daños producidos por material para armas nucleares, los daños generados por la emisión de radiaciones ionizantes y la contaminación por la radioactividad de cualquier combustible. Estos riesgos están excluidos de todas las pólizas de seguros.

### Para tener en cuenta

Los daños generados por voluntad del asegurado a sus bienes, están excluidos de cualquier contrato de seguros. Esta conducta es conocida como dolo.



## ¿Cuáles son las coberturas adicionales que ofrece un seguro del Hogar?

Otros eventos susceptibles de ser cubiertos por las compañías de seguro, son:

- **Terremoto:** Cubre los daños causados por un terremoto, temblor, erupción volcánica, maremotos y tsunamis, sólo si están señalados expresamente en la póliza.
- **Daño Interno a los Equipos Eléctricos y Electrónicos:** Cubre los daños en televisores, equipos de sonido o computadores, etc., generados como consecuencia de fluctuaciones de voltaje u otras causas.
- **Responsabilidad Civil Familiar:** Indemniza por los daños causados por el asegurado de la póliza, los hijos que vivan con él o las mascotas a terceras personas o a los bienes de éstas.
- **Sustracción con Violencia:** Cubre la pérdida de los bienes asegurados cuando por medios violentos o de fuerza se tenga acceso a dichos bienes.
- **Sustracción sin Violencia:** Cubre la pérdida de los bienes asegurados que se encuentren en el interior del hogar, por causas ajenas a las enunciadas anteriormente.
- **Todo Riesgo para Equipos Móviles:** Cubre las pérdidas o daños a equipos como cámaras fotográficas, videograbadoras o computadores, específicamente relacionados, cuando éstos elementos se encuentren fuera del hogar.
- **Accidentes Personales:** Indemniza a las personas por los gastos de atención médica y hospitalaria requerida para la atención del asegurado a consecuencia de un accidente. Dependiendo de la póliza, este pago puede ser un reembolso o un pago directo.



- **Auxilio Funerario:** Pago indemnizatorio por muerte accidental del asegurado.

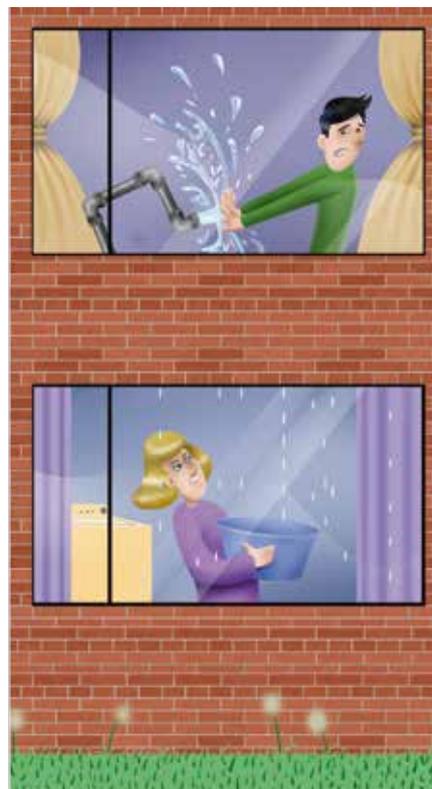
- **Cobertura Extendida:** Cubre los bienes asegurados de daños causados por agua, granizo, vientos fuertes, caída de aeronaves, rotura de vidrios y rotura de tuberías.

- **Remoción de escombros.** Cubre los gastos necesarios para retirar los elementos dañados a consecuencia de incendio, explosión o cualquier otro evento asegurado.

- **Gastos para la preservación de bienes asegurados.** Si como consecuencia de un evento amparado se requiere guardar algunos bienes en una bodega o se requiere comprar plásticos o lonas para cubrirlos y así evitar la extensión del daño inicial, dichos gastos suelen estar cobijados por esta cobertura.

- **Gastos para la extinción del siniestro.** Si con el propósito de atender la emergencia causada por el evento accidental se requiere la utilización de materiales especiales, el costo de estos podrían estar cubiertos y ser pagados a título de reembolso.

- **Índice Variable:** Es una modalidad de actualización del valor asegurado que busca corregir el efecto de la inflación. Se puede utilizar para algunos o para la totalidad de los bienes asegurados de acuerdo con las necesidades del asegurado.



- **Asistencia Domiciliaria:** Cubre el costo de los servicios de cerrajería, plomería o reemplazo de vidrios, entre otros.
- **Alojamiento temporal:** En caso de que el asegurado sea el propietario, se indemnizarán los gastos causados por alojamiento temporal durante el periodo de vigencia, generados por los daños consecuencia de eventos que se encuentren cubiertos en la póliza al inmueble asegurado.
- **Renta:** cuando el asegurado tenga en arrendamiento el inmueble asegurado, se cubrirá el canon de arrendamiento dejado de percibir por éste en caso de que un evento amparado por la póliza cause pérdidas o daños que imposibiliten su habitabilidad.



En el mercado se puede encontrar una amplia variedad de pólizas para las diferentes necesidades de cobertura que tienen los hogares.

## Para tener en cuenta

Las compañías de seguros ofrecen una amplia variedad de opciones de cubrimiento para el hogar a diferentes precios. Antes de adquirir un seguro, encuentre la relación óptima para usted entre precio y coberturas ofrecidas. Algunas de las pólizas señalan de manera expresa las coberturas amparadas mientras que otras operan por exclusiones, entendiendo cubierto lo que no esté excluido puntualmente. No se guíe sólo por el precio. Lea detenidamente la póliza, verifique con su aseguradora o su intermediario de confianza las coberturas y las exclusiones para tomar la mejor decisión de cobertura que se ajuste a su presupuesto.



## ¿Qué eventos no cubre una póliza del Hogar?

Ya se han mencionado las exclusiones generales de los seguros del hogar. Así mismo se hizo referencia a que si se desea contratar cobertura contra algunos riesgos como terremoto, inundación, responsabilidad civil, entre otros, debe existir acuerdo con la compañía de seguros y los mismos deben quedar expresamente mencionados en la póliza. Existen, sin embargo, algunos riesgos que comúnmente no son cubiertos por las aseguradoras, entre ellos las pérdidas o daños que sean consecuencia de una guerra o intervención militar extranjera o por armas nucleares.

Está expresamente prohibido por la ley que las aseguradoras otorguen coberturas por los daños ocasionados por la voluntad del asegurado. Tampoco se cubren los daños que no sean accidentales, como por ejemplo aquellos generados por falta de mantenimiento o por manipulación indebida de ciertos elementos que pertenezcan a la vivienda como cables eléctricos, tuberías hidráulicas y sanitarias, remodelaciones que afecten la integridad estructural de la edificación, entre otras.

Los daños causados por la vibración generada por vehículos de carga pesada que transitan cerca a la vivienda o por la construcción de edificaciones vecinas, por ejemplo, pueden no estar amparados en la póliza por cuanto tales daños no son generados de manera súbita e imprevista.

Así mismo, es de aclarar que cuando el inmueble asegurado se encuentre dentro de un conjunto o edificio regido bajo el régimen de propiedad horizontal, ésta póliza se puede extender, cuando así se convenga, a cubrir el porcentaje que por coeficiente de copropiedad le corresponde al asegurado sobre los bienes comunes tales como: los parqueaderos, columnas, fachadas, losas entrepiso, puntos fijos, escaleras, tuberías en las zonas comunes, salones comunales y otros, bie-



nes que, de acuerdo con ley, deben estar amparados de manera obligatoria frente a los riesgos de incendio y terremoto mediante la póliza que se conoce como “Seguro de Bienes Comunes”.

### Para tener en cuenta

Si cuenta con un seguro del hogar y va a realizar algún tipo de remodelación o cambio a su vivienda, debe tener presente que en algunos casos, las compañías de seguros exigen que esta remodelación, cambio o intervención sea notificada previamente para analizar si se cambian las condiciones del seguro existente. No notificar a la aseguradora de estos cambios, podría generar la objeción de la reclamación.

## ¿Quiénes pueden tomar este seguro?

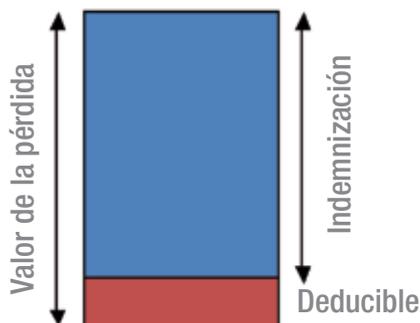
Este seguro puede ser tomado por el propietario o el arrendatario del inmueble que se desea asegurar.

Es importante aclarar que cuando el asegurado es el propietario, pueden asegurarse el inmueble y/o los contenidos si son de su propiedad mientras que si es el arrendatario, solamente podrá asegurar los contenidos porque el inmueble no le pertenece.



## ¿Qué es y cómo funciona el deducible?

El deducible puede definirse como la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. El deducible puede estar expresado como un valor en pesos, un porcentaje del valor asegurado o un porcentaje de la pérdida. Esto varía según la compañía y el tipo de seguro que se quiera adquirir.



El funcionamiento del deducible se describe en el siguiente ejemplo: Suponga que una persona asegura su casa y los contenidos del hogar por un valor de \$50'000.000. Si se acordó en la póliza un deducible del 10% del valor asegurado, en caso de pérdida total, la aseguradora pagará \$45'000.000 y el propietario asume por su propia cuenta los \$5'000.000 restantes. En caso de pérdida parcial, si el deducible es el mismo, el asegurado correrá por su cuenta con el 10% del valor asegurado es decir, \$5.000.000. Observe que en este caso de pérdida parcial, para este ejemplo, el valor del daño deberá superar los \$5.000.000 para recibir indemnización de la compañía de seguros y siempre en exceso del deducible.

Es importante resaltar que el deducible puede estar expresado en una cantidad fija, en salarios mínimos, en un porcentaje del valor asegurado total o del ítem afectado, en un porcentaje de la pérdida o en la combinación de algunos de los anteriores.

El deducible tiene dos funciones: la primera y quizás más importante, es incentivar al asegurado a mantener sus bienes asegurados en el mejor estado de protección posible, de



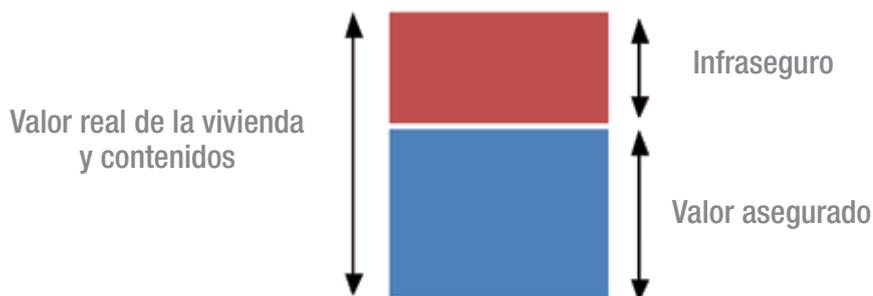
manera que el riesgo de pérdida se minimice. Si el asegurado se ve obligado a asumir una parte de las pérdidas que ocurran, se genera un incentivo para que se promueva el cuidado de sus bienes.

La segunda función del deducible es evitar que reclamaciones por pérdidas muy pequeñas, sean tramitadas por las compañías de seguros. En muchos casos, el costo del trámite de una reclamación puede ser mayor al de la pérdida, lo que incrementaría los costos finales del seguro de manera importante. Por esta razón, para una misma póliza sobre un mismo riesgo, a mayor deducible, menor valor de la prima.

## ¿Qué es el infraseguro y cómo puedo evitarlo?

El infraseguro se presenta cuando el valor asegurado de los bienes asegurados es menor que el valor por el cual se deben asegurar correctamente. Por ejemplo, cuando los contenidos de la vivienda tienen un valor de \$400 millones, los mismos se aseguran por un valor de \$300 millones y éste hecho no se le comunica a la aseguradora, se presenta una situación de infraseguro.

En caso de infraseguro, el monto de la indemnización a cargo de la compañía se realiza en la misma proporción en que se encuentra asegurado el bien, para el caso anterior, el seguro por \$300 millones representa el 75% del valor por el cual se debió asegurar (\$400 millones) y la indemnización se realizará en la misma proporción que el asegurado pago la prima, obviamente sin que se supere el 100%.



En el ejemplo anterior, el monto del infraseguro es del 25%, puesto que la vivienda y sus contenidos deberían tener un valor asegurado de \$400 millones pero se aseguró sólo a \$300 (\$300/\$400). Si se presenta una inundación cuyas pérdidas fueran equivalentes a \$200 millones, el asegurado solo recibirá como indemnización \$150 millones (\$200 x 75%) menos el deducible. En este caso el asegurado pagó el 75% de la prima que debió pagar, por ende se le indemniza el 75% de la pérdida antes del deducible. Por su parte, en caso de pérdida total, la aseguradora indemnizará la proporción asegurada (75%) en función de la pérdida sufrida (\$400 millones) es decir \$300 millones menos el deducible pactado.

## Para tener en cuenta

No olvide que en la proporción que la persona paga la prima, en esa misma proporción se le indemnizará las pérdidas amparadas de bienes muebles o inmuebles asegurados. Recuerde también que al ser el seguro de carácter meramente indemnizatorio, en ningún momento se indemnizará por encima de la pérdida sufrida aún cuando el valor asegurado sea superior el valor del bien asegurado.

Existen pólizas que operan a primera pérdida en los que el concepto de infraseguro no aplica, por lo que es importante validar con el intermediario de seguros.



## ¿Cuánto cuesta un seguro del Hogar?

El costo de la prima de una póliza de seguros está determinado por diferentes variables en adición al valor asegurado. Entre estas otras variables están:

**a. Las coberturas contratadas:** Una póliza del hogar puede ofrecer además de las coberturas básicas, varias coberturas opcionales y servicios de asistencia que tienen un costo adicional.

**b. Ubicación de la vivienda:** La ubicación es una de las variables más representativas para las aseguradoras. La ubicación entrega información del tipo de riesgos a los que puede estar expuesto el hogar. Entre esta información está el tipo de zona sísmica, la probabilidad de inundación, la influencia de vientos fuertes o granizo, etc.

**c. Características particulares de la vivienda:** En esta variable se tiene en cuenta si la vivienda fue construida bajo una norma sísmica, si cuenta con protecciones como puertas de seguridad, vigilancia o sistema de alarmas o si tiene sistemas de protección contra incendio, entre otros aspectos, todos los cuales pueden influir en la tarificación del seguro.

Por estos y otros motivos, el valor de la prima de una póliza del hogar puede variar de una a otra y no es posible otorgar un costo único en función del valor asegurado. Razón por la cual se recomienda que cotice en el mercado la mejor cobertura para el hogar atendiendo a las necesidades particulares de cada persona.



## ¿Cómo se formaliza la reclamación?

Después de ocurrida la pérdida o daño de los bienes asegurados es importante que se dé aviso al asegurador de la situación presentada dentro de los tres días siguientes a la ocurrencia del evento cubierto por la póliza, algunas compañías de seguros definen otros plazos. Posteriormente, se deberá presentar ante la aseguradora una reclamación junto con los documentos que acrediten los daños, el perjuicio material y el valor con el que se repararía este perjuicio. Algunas compañías designan peritos para establecer la cuantía de los daños en el lugar del siniestro.



### Para tener en cuenta

Una vez ocurrido el siniestro, tome todas las medidas que estén a su alcance para evitar la propagación del mismo. Entre estas medidas está el llamado a las autoridades de atención de emergencias (bomberos, defensa civil, etc.). No olvide comunicar lo antes posible a la aseguradora de la ocurrencia del evento cubierto por la póliza.



## ¿Las compañías están obligadas al pago de cualquier reclamación?

No. Las aseguradoras solo están obligadas a pagar aquellas reclamaciones que ocurran dentro de la vigencia de la póliza, y aquellas en las que se demuestre que las causas de la pérdida o daño fueron generadas por eventos amparados por ésta.

## ¿Cuáles son los derechos que tienen el tomador, asegurado y/o beneficiario frente a una compañía de seguros?

La ley ha otorgado algunos derechos a los consumidores financieros, entre los cuales se encuentran los clientes de una entidad aseguradora, al tiempo que ha establecido mecanismos para su protección. Algunos de esos derechos son:

- 1. Preguntar y Conocer:** Obtener respuesta a sus preguntas sobre la póliza de seguros, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.
- 2. Información de precios:** Conocer el valor o prima del seguro.
- 3. Claridad:** Recibir información clara, veraz y oportuna de parte del personal de la compañía de seguros y/o el intermediario de seguros.
- 4. Peticiones, Quejas y Reclamos:** Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera oportuna.
- 5. Libre Elección:** Escoger libremente la compañía de seguros con la cual desea asegurarse.
- 6. Calidad:** Recibir productos y servicios con calidad y seguridad.

- 7. Póliza:** Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza según corresponda.
- 8. Reclamar:** Presentar reclamación del seguro en caso de que ocurra el siniestro y recibir respuesta sobre la reclamación luego de un mes de haber radicado la documentación completa.
- 9. Revocar:** Dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.
- 10. Educación:** Recibir educación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores financieros, así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

## ¿Qué deberes tiene el tomador, beneficiario y/o asegurado frente a la compañía de seguros?

Así como la ley ha otorgado ciertos derechos a los tomadores y asegurados, y en general a todos los consumidores financieros, de éstos también se espera el cumplimiento de ciertos deberes, entre ellos:

1. Informarse adecuadamente sobre el producto que se piensa adquirir, indagando sobre sus condiciones específicas y recomendaciones.
2. Pagar cumplidamente el precio del seguro o la prima. La mora en el pago de la prima produce la cancelación automática del seguro.
3. Entregar los documentos que la compañía requiera del bien o bienes que serán asegurados (casa, apartamentos, contenidos, etc.) y del propietario.



4. Declarar la verdad sobre el estado del bien que se está asegurando.
5. Informar la existencia de otros seguros que cubran el mismo bien.
6. Preservar el bien asegurado (casa, electrodomésticos, etc.) con el fin de evitar que ocurra el riesgo contemplado en la póliza (incendio, terremoto, etc.) o minimizar sus efectos.
7. Revisar los términos y condiciones del contrato de seguro y sus anexos, así como conservar las copias de dichos documentos.
8. Informarse sobre los medios con que dispone la entidad para presentar solicitudes, quejas o reclamos.
9. Cumplir con las garantías que se hayan pactado en el contrato de seguros. Las garantías son los compromisos que debe mantener el asegurado durante la vigencia del contrato y que han sido pactadas expresamente entre las partes.
10. Notificar los cambios en las condiciones del bien asegurado.
11. Evitar la agravación, extensión y propagación del siniestro.
12. Dar aviso a la aseguradora de la ocurrencia del siniestro.

## Para tener en cuenta

Es importante que el tomador de la póliza distinga claramente entre las obligaciones y las garantías suscritas con la compañía de seguros, pues los efectos de su incumplimiento son diferentes.

En el caso de incumplir una obligación, la aseguradora podrá descontar el monto de los perjuicios causados por el incumplimiento.

En el caso de incumplir los términos de una garantía, la compañía puede declarar la nulidad del contrato y no pagar la indemnización.

## ¿Cómo debe actuar el tomador, asegurado y/o beneficiario cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?

Puede hacer valer sus derechos presentando una queja directamente en la compañía de seguros, ante la oficina del Defensor del Consumidor Financiero de la misma o ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Las personas naturales o jurídicas que sientan vulnerados sus derechos pueden presentar la queja simultáneamente en cualquiera de las tres instancias o sólo en una o dos de ellas y en el orden que desee.

## ¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero 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 consumidores financieros y la compañía.



## ¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?

Existen tres mecanismos para presentar una queja o un reclamo, que pueden ser utilizados de manera simultánea o en el orden que el afectado considere:

**1. Directamente a la entidad:** La ley no ha previsto un trámite en particular; el afectado puede tramitar su queja por escrito, por teléfono, por correo o por cualquier otro medio que la compañía de seguros tenga dispuesto para ello, y ésta, de acuerdo con sus políticas, informará sobre el plazo y procedimientos que se surtirán para dar respuesta a su inquietud.

**2. Oficina del Defensor del Consumidor Financiero:** Se debe hacer por escrito. El afectado puede remitir la queja al Defensor o radicarla en las oficinas, sucursales o agencias de la compañía de seguros, caso en el cual éstas deberán trasladar la queja al Defensor dentro de los tres días hábiles siguientes.

Una vez el Defensor reciba la queja, tendrá un plazo no mayor a tres días para responder si es o no competente para atender la queja. De igual manera el Defensor deberá informar si requiere mayor información. De ser éste el caso, el interesado tendrá ocho días hábiles para entregar la información. Según este procedimiento el Defensor le pedirá a la compañía de seguros que explique su actuación máximo en ocho días.

Una vez la compañía de seguros envíe la información solicitada por el Defensor, éste la evaluará y resolverá la queja en un plazo máximo de ocho días. El Defensor comunicará la decisión tomada al cliente y a la compañía de seguros un día hábil después. Es de aclarar que la decisión no tiene un carácter vinculante para la compañía, a menos que ésta así lo disponga.



**3. En la Superintendencia Financiera.** La queja puede presentarla por escrito enviándola a la Calle 7 No. 4 - 49 de la ciudad de Bogotá D.C., al fax (1) 3505707 o al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co. La Superintendencia Financiera dará traslado de la queja a la compañía de seguros y ésta tendrá 15 días hábiles para responder al cliente con copia a dicha entidad. Si la Superintendencia considera que la queja del cliente ha sido solucionada, aclarada, atendida o explicada adecuadamente por parte de la aseguradora, dará una respuesta final al cliente en tal sentido.

En el caso que la Superintendencia considere que no se ha dado la solución al cliente, ésta iniciará de manera independiente las actuaciones correspondientes.

### Información necesaria para presentar una queja

- Nombres y apellidos completos.
- Documento de identidad.
- Dirección y ciudad.
- Teléfono y correo electrónico.
- Nombre de la compañía de seguros y número de la póliza.
- Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.
- En caso de existir, documentos que sirvan como soporte de los hechos mencionados.



## ¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?

Se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero de la compañía solicitando sus datos en una oficina de la entidad, por teléfono o visitando la página web de la compañía. También puede hacerlo a través de 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.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com) en el vínculo de Protección, en donde encontrará el listado de los Defensores del Consumidor Financiero de cada compañía y sus datos de contacto.



## Glosario de términos

-  **Amparo o Cobertura:** Los riesgos o eventos que están protegidos por un seguro y por los cuales, una vez éstos riesgos ocurran, se paga una indemnización.
-  **Asegurado:** Es la persona natural o jurídica que puede resultar afectada por el riesgo que cubre la póliza.
-  **Asistencia:** Es un servicio adicional que presta una compañía de seguros en adición a las coberturas contratadas en la póliza, por ejemplo, cerrajería, plomería, cambio de vidrios, entre otros. Los servicios de asistencia varían entre compañías y pólizas.
-  **Beneficiario:** Es la persona natural o jurídica que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros.
-  **Deducible:** Es la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados para que sean cuidadosos con sus bienes.
-  **Elegibilidad:** Regla que establece quién puede comprar un seguro o qué se puede o no asegurar.
-  **Exclusión:** Condición específica señalada en la póliza de seguro que no está cubierta y por la cual el seguro no paga ninguna indemnización. Las exclusiones varían según el tipo de seguro.
-  **Garantías:** Se entenderá por garantía la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, o a cumplir determinada exigencia.



-  **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 siniestro, el daño o la pérdida.
-  **Infraseguro:** Esta circunstancia se presenta cuando el valor asegurado del bien es menor a su valor comercial.
-  **Interés Asegurable:** Es la relación económica amenazada en su integridad por uno o varios riesgos, y en la cual el patrimonio del asegurado pueda resultar afectado directa o indirectamente por la realización del riesgo asegurado. El interés asegurable deberá existir en todo momento, desde la fecha en que el asegurador asuma el riesgo. Si una persona vende a un tercero el bien asegurado, por ejemplo la casa, dejará de tener interés asegurable y por tanto el contrato de seguro pierde su validez.
-  **Póliza:** El documento que le entrega la compañía a quien toma el seguro y en el que aparecen las condiciones del contrato de seguro y sirve para probar la existencia del contrato.
-  **Prescripción:** La prescripción en seguros es el momento en que se vence el plazo para ejercer una acción o derecho determinado establecido en un contrato de seguros.
-  **Prima:** Es el valor del seguro.
-  **Primera Perdida Absoluta:** Seguro que cubre el valor total de la pérdida, siendo la máxima responsabilidad de la compañía de seguros el monto asegurado, con la particularidad de que no se aplica el concepto de infraseguro.



-  **Reclamación:** Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido el siniestro.
-  **Renovación:** Acto por el cual quien toma un seguro decide continuar con su seguro por un periodo más.
-  **Renovación Automática:** Acto por el cual quien toma un seguro autoriza a la entidad aseguradora para que, finalizada la vigencia de un seguro, éste se renueve inmediatamente por un periodo igual.
-  **Revocación Unilateral:** Acto por medio del cual una de las partes del contrato (tomador o aseguradora) decide de manera unilateral y voluntaria dar por terminado el contrato.
-  **Riesgo:** Suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador del seguro, asegurado o beneficiario.
-  **Siniestro:** Es la ocurrencia del hecho cubierto por el seguro.
-  **Subrogación:** El derecho de subrogación es aquel que le permite al asegurador buscar el resarcimiento de lo pagado frente al culpable del hecho; adquiere este derecho al pagar el valor de la indemnización y en virtud del contrato de seguro.
-  **Tomador:** Es la persona que contrata el seguro y se obliga al pago de la prima, salvo que en la póliza se disponga lo contrario.



 **Valor Asegurado:** El monto máximo de dinero por el cual, en caso de siniestro, la entidad aseguradora debe responder. En el seguro de hogar, éste valor es definido voluntariamente por el asegurado o tomador del seguro y representa el valor del bien al momento de tomar la póliza.

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



# fasecolda

Federación de Aseguradores Colombianos

---

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)

Síguenos en:



[/VivaSeguroFasecolda](https://www.facebook.com/VivaSeguroFasecolda)



[@vivasegurof](https://twitter.com/vivasegurof)



[/vivaseguro](https://www.youtube.com/vivaseguro)

Una publicación de: Cámara Técnica de Incendio y Terremoto  
Dirección de Responsabilidad Social  
Derechos Reservados de Autor